

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

LE HARCELEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL ET
L'ÉTAT DE STRESS POST-TRAUMATIQUE:
QUAND LE TRAVAIL NOUS TRAUMATISE.

THÈSE
PRÉSENTÉE
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DU DOCTORAT EN PSYCHOLOGIE

PAR
NICOLE JEANNEAU

DÉCEMBRE 2014

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de cette thèse se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

DÉDICACE

À mes enfants,
Geneviève et Frédéric

REMERCIEMENTS

Je tiens tout d'abord à remercier mon directeur de thèse, monsieur Angelo Soares, pour ses conseils judicieux et le généreux partage de son expertise qui m'ont permis de réaliser cette thèse de doctorat. Je remercie également monsieur André Marchand pour ses commentaires constructifs sur mon projet de thèse.

Je désire remercier les membres du Jury, monsieur Gilles Dupuis, professeur au Département de psychologie de l'Université du Québec à Montréal, madame Geneviève Hervieux, professeure au Département d'organisation et ressources humaines de l'Université du Québec à Montréal, madame Dominique Lhuilier, professeure émérite des Universités-CNAM.

Je souhaite exprimer toute ma reconnaissance aux femmes et aux hommes qui ont participé à cette recherche en acceptant si généreusement de me confier les détails de leur vécu douloureux. Sans eux, ce projet n'aurait pas pu se concrétiser. Un grand merci aux intervenantes du Groupe d'Aide et d'Information sur le Harcèlement au Travail de la province de Québec qui m'ont gentiment accueillie et mise en contact avec leurs membres.

Je souligne le soutien financier du Comité de perfectionnement de longue durée pour les personnes chargées de cours de l'Université du Québec à Montréal qui m'a aidée à finaliser cette recherche.

J'aimerais aussi remercier les membres de ma famille pour leur support et leur compréhension dans mes moments de disponibilité très limitée. Merci de tout coeur de m'avoir permis d'aller au bout de mes ambitions universitaires.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX.....	viii
LISTE DES FIGURES.....	ix
LISTE DES ABBRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES.....	x
RÉSUMÉ.....	xii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I	
CONTEXTE THÉORIQUE.....	11
1.1 Le harcèlement psychologique au travail.....	12
1.2 Modèle du processus de harcèlement psychologique de Leymann	27
1.3 Agissements constitutifs du harcèlement psychologique.....	40
1.3.1 Modèle de l'ostracisme de Williams.....	40
1.3.2 Théorie de la reconnaissance de Honneth	43
1.3.3 Infantilisation.....	46
1.3.4 Le <i>micromanagement</i>	47
1.4 Nouveau modèle développemental du trauma de Janoff-Bulman	48
1.5 Modèle du syndrome général d'adaptation de Seyle	54
1.6 L'adaptation au stress: Modèle de <i>coping</i> de Lazarus et Folkman.....	57
1.7 Les conséquences du harcèlement psychologique au travail sur la santé	59
1.7.1 L'état de stress post-traumatique	60
CHAPITRE II	
MÉTHODOLOGIE.....	82
2.1 La méthode de la théorie ancrée.....	82
2.2 Les participants	85

2.3 Les entrevues.....	87
2.4 Les instruments	93
2.4.1 Negative Acts Questionnaire - Revised (NAQ-R)	93
2.4.2 Échelle Diagnostique de l'État de stress post-traumatique (ÉDÉ).....	95
2.4.3 <i>Clinician-Administered PTSD Scale (CAPS)</i>	96
2.4.4 <i>Beck Depression Inventory – II</i>	97
2.4.5 <i>Beck Anxiété Inventory</i>	98
2.5 L'analyse des données.....	98
2.6 Considérations éthiques	101
CHAPITRE III	
RÉSULTATS.....	104
3.1 Données démographiques et biographiques.....	104
3.2 Volet quantitatif - Questionnaires	106
3.2.1 <i>Negative Acts Questionnaire-Revised (NAQ-R)</i>	106
3.2.2 Échelle Diagnostique de l'État de stress post-traumatique (ÉDÉ)	114
3.2.3 <i>Clinician Administered PTSD Scale (CAPS)</i>	117
3.2.4 <i>Beck Depression Inventory (BDI)</i> et <i>Beck Anxiety Inventory (BAI)</i>	119
3.3 Volet qualitatif - Thèmes et catégories	124
3.4 Les agissements constitutifs du harcèlement psychologique.....	124
3.4.1 Refuser la communication avec la victime.....	124
3.4.2 Couper la victime de son entourage	136
3.4.3 Déconsidérer la victime	138
3.4.4 Discréditer la victime dans son travail	142
3.4.5 Compromettre la santé de la victime.....	146
3.4.6 L'infantilisation de la cible	148
3.4.7 L'invisibilité de la cible	151
3.4.8 La double victimisation	153
3.5 Le processus de traumatisation	155
3.5.1 L'effondrement des croyances initiales	156

3.5.1.1 La bienveillance du monde et des événements.....	156
3.5.1.2 La cohérence du monde	159
3.5.1.3 La résistance au changement des schémas	164
3.5.2 Le traumatisme	166
3.5.3 <i>Coping</i>	170
3.5.3.1 <i>Coping</i> centré sur le problème	170
3.5.3.2 <i>Coping</i> centré sur les émotions.....	176
3.6 Conséquences sur la santé.....	180
3.6.1 Symptômes psychologiques du DSM-IV-TR.....	181
3.6.1.1 Critères de l'état de stress post-traumatique (ÉSPT).....	181
3.6.2 Répercussions sur la santé physique.....	197
3.7 Les stratégies d'adaptation	199
3.7.1 Les deuils.....	204
3.7.2 Le soutien social	206
CHAPITRE IV	
DISCUSSION	209
4.1 Le harcèlement psychologique:	
processus menant à l'effondrement des croyances fondamentales.....	210
4.2 La traumatisation.....	227
4.3 Les conséquences sur la santé	240
4.3.1 L'état de stress post-traumatique	242
CHAPITRE V	
CONCLUSION	254
5.1 But de la recherche.....	254
5.2 Synthèse des résultats.....	256
5.3 Limites et forces de la recherche.....	271
ANNEXE A	
CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE.....	278
ANNEXE B	
FORMULAIRE DE CONSENTEMENT À LA RECHERCHE	280

ANNEXE C	
LETTRE DE SOLLICITATION À LA RECHERCHE	283
ANNEXE D	
GUIDE ET OBJECTIFS D'ENTREVUE.....	290
ANNEXE E	
QUESTIONNAIRE DÉMOGRAPHIQUE.....	288
ANNEXE F	
TABEAU DES COMPORTEMENTS NÉGATIFS (NAQ).....	290
RÉFÉRENCES	296

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1.1	Plaintes de harcèlement psychologique au travail	9
Tableau 1.1	Termes et définitions référant au harcèlement psychologique.....	15
Tableau 1.2	Les 45 agissements constitutifs du <i>mobbing</i> de Leymann	38
Tableau 1.3	Comparaison de six études.....	74
Tableau 2.1	Nombre, durée et modalité des entrevues effectuées	92
Tableau 3.1	Données sociodémographiques des participants	105
Tableau 3.2	Résultats du questionnaire NAQ	107
Tableau 3.3	Sommaire des résultats du questionnaire NAQ.....	108
Tableau 3.4	Types de comportements du NAQ.....	109
Tableau 3.5	Attitude face à l'actualisation au travail	110
Tableau 3.6	Comportements d'exclusion du NAQ.....	113
Tableau 3.7	Compilation des comportements du NAQ	115
Tableau 3.8	Résultats du questionnaire ÉDÉ.....	117
Tableau 3.9	Résultats de l'entrevue CAPS.....	118
Tableau 3.10	Sommaire des scores du CAPS	119
Tableau 3.11	Résultats aux questionnaires BDI et BAI.....	119
Tableau 3.12	Résultats au BDI sur le pessimisme	120
Tableau 3.13	Résultats au BAI sur l'incapacité de se détendre.....	121
Tableau 3.14	Résultats au BAI sur la crainte que le pire ne survienne.....	122
Tableau 3.15	Compilation des résultats des questionnaires.....	123
Tableau 3.16	Expressions des mauvais traitements subis par les participants	168

LISTE DES FIGURES

Figure 1.1 Les quatre phases de la psychoterreur de Leymann	29
Figure 1.2 Modèle des conséquences du <i>bullying</i> de Nielsen et Einarsen.....	31
Figure 1.3 Modèle d'escalade du conflit de Glasl	34
Figure 1.4 Syndrome d'adaptation générale (SGA) de Seyle.....	56
Figure 2.1 Déroulement de la recherche	102
Figure 4.1 Processus de harcèlement psychologique menant à l'effondrement des croyances fondamentales	227
Figure 4.2 Modèle des liens entre le harcèlement psychologique et l'ÉSPT	250

LISTE DES ABBRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

APA	<i>American Psychological Association</i>
BAI	<i>Beck Anxiety Inventory</i>
BDI	<i>Beck Depression Inventory</i>
BPRS	<i>Brief Psychiatric Rating Scale</i>
CAPS	<i>Clinician-Administered PTSD Scale</i>
CIM	Classification Internationale des Maladies
CLSC	Centre Local de Services Communautaires
CNT	Commission des Normes du Travail du Québec
CSST	Commission de la Santé et de la Sécurité du Travail
CSQ	Centrale des Syndicats du Québec
DG	Directeur Général
DSM	<i>Diagnostic and Statistical Manual of mental disorders</i>
ÉDÉ	Échelle Diagnostique de l'État de stress post-traumatique
EMDR	<i>Eye Movement Desensitization and Reprocessing</i>
ÉSPT	État de Stress Post-Traumatique
GAIHST	Groupe d'Aide et d'Information sur le Harcèlement au Travail de la province de Québec
GHQ	<i>General Health Questionnaire</i>
HSCL	<i>Hopkins Symptom Checklist</i>
IDPESQ	Index de Détresse Psychologique de l'Enquête Santé Québec
IES	<i>Impact of Event Scale</i>
LIPT	<i>Leymann Inventory of Psychological Terror</i>
MHQ	<i>Middlesex Hospital Questionnaire</i>

NAQ	<i>Negative Acts Questionnaire</i>
PANAS	<i>Positive and Negative Affectivity Scale</i>
PDS	<i>Post-Traumatic Diagnostic Scale</i>
PTSS	<i>Post-Traumatic Stress Scale</i>
SAQ	<i>Sleep and Alertness Questionnaire</i>
SGA	Syndrome Général d'Adaptation
SIP	<i>Structured Interview for PTSD</i>
UQAM	Université du Québec à Montréal
WAS	<i>World Assumption Scale</i>
WCC	<i>Ways of Coping Checklist</i>

RÉSUMÉ

Le harcèlement psychologique au travail n'est pas un phénomène nouveau, mais il augmente en importance depuis les dernières années, au point où quelques pays se sont dotés d'une loi pour le contrer. Carroll Brodsky, une psychiatre américaine, l'avait initialement identifié en 1976 dans son livre intitulé «*The harassed worker*». Ce n'est cependant qu'à la fin des années 1990, suite aux recherches du psychologue suédois Heinz Leymann, dorénavant considéré comme le père du concept de harcèlement psychologique, que les chercheurs s'y sont véritablement intéressés. D'ailleurs, la communauté scientifique s'est récemment mise d'accord sur sa définition opérationnelle, et l'on voit maintenant que ses conséquences négatives peuvent être nombreuses, autant pour les organisations que pour les victimes. La présente thèse vise à explorer une des conséquences possibles sur la santé des travailleurs qui a également des répercussions négatives sur les organisations. L'objectif est de développer une meilleure compréhension des liens et mécanismes pouvant exister entre le harcèlement psychologique au travail et le processus de développement d'une symptomatologie d'état de stress post-traumatique.

La présente recherche qualitative met l'accent sur les expériences de onze femmes et hommes, âgés entre 25 et 57 ans, ayant sollicité l'aide du GAIHST (Groupe d'Aide et d'Information sur le Harcèlement au Travail de la province de Québec) pour les soutenir dans leurs démarches légales suite au harcèlement psychologique subi au travail. Des entrevues en profondeur et des questionnaires servent à recueillir de l'information très détaillée sur le vécu des participants. La méthode de la théorie ancrée est utilisée pour faire la collecte et l'analyse des entrevues afin de comprendre le phénomène du harcèlement psychologique au travail plutôt que de vérifier des théories existantes.

Les résultats de la présente thèse suggèrent que l'effondrement des croyances fondamentales et l'activation cognitive sont impliqués dans le développement d'une symptomatologie d'état de stress post-traumatique. Les résultats sont synthétisés dans un modèle théorique proposé pour expliquer le processus de harcèlement psychologique au travail ayant conduit les participants à développer un état de stress post-traumatique. Le modèle proposé décrit des catégories centrales, soit: le harcèlement psychologique comme processus menant à l'effondrement des croyances fondamentales; la traumatisation; et les conséquences sur la santé, en particulier l'état de stress post-traumatique. Les résultats démontrent que les participants ont effectivement subi du harcèlement psychologique au travail, et leurs témoignages

confirment la typologie des agissements proposée par Leymann, nommément: refuser la communication avec la victime; la couper de son entourage; la déconsidérer; la discréditer dans son travail; et compromettre sa santé. En plus de celles-ci, deux nouvelles catégories ont été créées, soit: l'invisibilité; et l'infantilisation; ainsi qu'un processus de double victimisation. La présente thèse permet de mieux comprendre les liens et mécanismes impliqués dans le développement d'un état de stress post-traumatique suite au processus de harcèlement psychologique vécu au travail par les participants à la présente recherche.

MOTS-CLÉS : harcèlement psychologique au travail, harcèlement moral, état de stress post-traumatique, victimisation au travail, croyances fondamentales.

ABSTRACT

Psychological harassment at work is not a new phenomenon but it has increased in importance in recent years, to the point where some countries have adopted laws to counter it. Carroll Brodsky, an American psychiatrist, had initially identified it in 1976 in her book «The harassed worker». However, it was not until the late 1990s, following the research of Swedish psychologist Heinz Leymann, now known as the father of the concept of bullying, that researchers genuinely became interested in the issue. Moreover, the scientific community has recently agreed on an operational definition and we now see that its negative consequences can be numerous, both for organizations and victims. The present thesis aims to explore one of the possible consequences on workers' health that also has negative repercussions on organizations. The objective is to develop a better understanding of the relationships and mechanisms that may exist between psychological harassment at work and the development process of post-traumatic stress symptomatology.

This qualitative research focuses on the experiences of eleven women and men, aged between 25 and 57 years, who have sought assistance from the HICSHW (Help and Information Center on Sexual Harassment in the Workplace of the province of Québec) to support them in their legal proceedings due to the psychological harassment experienced at work. In-depth interviews and questionnaires are used to gather detailed information on the experiences of participants. The Grounded Theory Method serves to collect and analyse the interviews to understand the phenomenon of psychological harassment at work rather than verifying existing theories.

The results of this thesis suggest that the shattering of the core beliefs and cognitive activation are involved in the development of post-traumatic stress disorder symptomatology. The results are summarized in a theoretical model proposed to explain the process of psychological harassment in the workplace that led participants to develop a post-traumatic stress disorder. The proposed model describes central categories, namely: psychological harassment as a process leading to the shattering of the core beliefs; traumatization and health consequences, in particular the post-traumatic stress disorder. The results show that participants actually suffered psychological harassment at work and their testimonies confirm the typology of bullying behaviors proposed by Leymann, including: refusing to communicate with the victim; cutting the victim from her entourage; discrediting the victim; discrediting the victim's work; and jeopardizing the victim's health. In addition to these, two new categories have been created, namely: invisibility; infantilization and also a process

of double victimization. This thesis provides insight into the relationships and mechanisms involved in the development of a post-traumatic stress disorder following the process of psychological harassment at work experienced by participants in this research.

KEYWORDS: psychological harassment, bullying, post-traumatic stress disorder, victimization at work, basic assumptions.

INTRODUCTION

Le harcèlement psychologique au travail augmente en importance depuis les dernières années, malgré l'intérêt limité qu'il avait suscité, lorsque Carroll Brodsky l'avait initialement identifié en 1976. Ce n'est qu'à partir de la fin des années 1990, suite aux recherches de Heinz Leymann (1996), que les chercheurs¹ se sont véritablement intéressés à ce phénomène. Dès lors, l'intérêt n'a cessé de croître et quelques pays se sont même dotés d'une loi pour contrer le harcèlement psychologique au travail.

Les comportements associés au harcèlement psychologique ont toujours été présents dans les mondes du travail. Ce qui est nouveau cependant, c'est leur intensité, leur fréquence et l'aggravation de ses conséquences psychopathologiques qui, à partir des années 90, ont pris une dimension alarmante dans différents pays (Soares, 2002, p.5).

Depuis le début de la recherche dans le domaine du harcèlement psychologique au travail, les chercheurs ont porté moins d'attention sur les liens possibles avec les variables organisationnelles qu'avec les effets négatifs sur les victimes (Hoel, Einarsen et Cooper, 2003). Pourtant, nous voyons maintenant que les conséquences peuvent aussi être désastreuses pour les organisations. Pour ces dernières, les coûts reliés au harcèlement psychologique peuvent être directs ou indirects, tels que les coûts d'un procès ou d'un arbitrage potentiels. Les coûts directs peuvent provenir

¹ Dans ce document, l'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte.

d'une augmentation de l'absentéisme au travail et d'une baisse de productivité (Moreno-Jimenez *et al.*, 2009). À cet effet, Quine (2001) rapporte que 8% des infirmières ayant subi du harcèlement psychologique dans son étude, en Angleterre, s'étaient absentes du travail pour cette raison.

Les conséquences sur l'organisation peuvent se traduire par divers problèmes, tels que : une dégradation du climat organisationnel, une perte de productivité, une détérioration de l'image de l'organisation, des primes d'assurances élevées, une augmentation des coûts reliés aux services juridiques (Soares, 2002), l'insatisfaction au travail (Vartia, 2003), l'intention de démissionner (Mathisen, Einarsen et Mykletun, 2008) et un haut taux de roulement de personnel (Matthiesen, 2006). Parmi celles-ci, le roulement de personnel a reçu le plus d'attention de la part des chercheurs (Hoel, Einarsen et Cooper, 2003). Par exemple, lors d'une étude auprès de 1137 étudiants à temps partiel de la *Staffordshire University*, dont 53% avaient été harcelés, Rayner (1997) a trouvé que 27% d'entre eux avaient quitté leur emploi.

Les conséquences négatives du harcèlement psychologique au travail peuvent être nombreuses pour une organisation, et dans les cas où il y a des plaintes, les enquêtes peuvent consumer beaucoup de temps et d'énergie pour plusieurs personnes (Hoel, Einarsen et Cooper, 2003). Ce qui peut finir par drainer les ressources d'une organisation, parfois sur plusieurs années, lorsque les litiges tardent à être résolus. Malgré qu'il soit difficile d'évaluer les coûts d'une problématique aussi complexe que le harcèlement psychologique au travail (Hoel, Cooper et Faragher, 2001), nous pouvons imaginer à quel point il peut s'agir d'un processus destructeur pour toutes les personnes impliquées.

La présente recherche vise à aborder une des conséquences possibles du harcèlement psychologique sur la santé des travailleurs qui a également des répercussions négatives sur les organisations. Cette recherche porte donc sur le harcèlement psychologique au travail et la symptomatologie de stress post-traumatique qui peut en

découler. Plus spécifiquement, notre étude investiguera les liens pouvant exister entre le harcèlement psychologique au travail et le développement potentiel d'un état de stress post-traumatique (ÉSPT).

Considéré comme un événement critique de la vie (Mikkelsen et Einarsen, 2002), le harcèlement psychologique a des effets dévastateurs sur la santé physique, mentale et sociale des victimes², et peut causer des réactions traumatiques aussi intenses pour les témoins que pour les victimes (Lee, 2008), telles que : des difficultés de concentration et du sommeil; des cauchemars; et des palpitations cardiaques (Leymann et Gustafsson, 1996). Plusieurs chercheurs ont trouvé des liens entre le harcèlement psychologique et l'anxiété, la dépression, les troubles du sommeil, l'irritabilité et les problèmes de santé musculo-squelettique (Niedhammer, David et Degioanni, 2006; Vartia, 2001; Leymann, 1990). Aussi quelques chercheurs ont suggéré que certaines victimes de harcèlement psychologique au travail souffrent d'un ÉSPT³.

Cette victimisation semble modifier la perception de l'individu qui voit dorénavant son milieu de travail, et sa vie en général, comme un environnement menaçant, dangereux et non-sécuré (Janoff-Bulman, 1992; Mikkelsen et Einarsen, 2002).

Bien qu'à l'heure actuelle, la communauté scientifique ne soit pas encore arrivée à un consensus sur une définition formelle du phénomène de harcèlement psychologique au travail, elle s'est tout de même mise d'accord sur une définition opérationnelle (Beswick, Gore et Palferman, 2006; Mikkelsen, 2001; Kivimaki, Elovainio, Vahtera, 2000; Hoel et Beale, 2006; Tenner, 2004; Coyne, Seigne et Randall, 2000). Les conséquences néfastes du harcèlement psychologique au travail, autant pour les

² Voir notamment: Leymann, 1990; Einarsen et Raknes, 1997; Glendinning, 2001; Mikkelsen et Einarsen, 2002b; Einarsen et Mikkelsen, 2003; Mayhew *et al.*, 2004; Hansen *et al.*, 2006; Niedhammer *et al.*, 2006; O'Donnell, MacIntosh et Wuest, 2010.

³ Voir notamment: Björkqvist *et al.*, 1994; Einarsen et Matthiesen, 1999; Leymann et Gustafson, 1996; Matthiesen et Einarsen, 2004; Mikkelsen et Einarsen, 2002; Soares, 2002; Tehrani, 2004; Rodriguez-Munoz, Moreno-Jimenez, 2010.

personnes impliquées que pour les organisations, sont maintenant indéniables. Toutefois, l'établissement d'un diagnostic psychologique correspondant à la symptomatologie présente chez les cibles de harcèlement psychologique au travail demeure problématique en Amérique du Nord. L'ÉSPT semble, pour l'instant, le diagnostic le plus prometteur, mais la difficulté réside dans l'obligation à remplir le critère A1 du DSM-IV-TR⁴ (APA, 2000) et DSM-5 (APA, 2013), ce qui constitue actuellement une controverse parmi les chercheurs.

Rares, sont les victimes de harcèlement psychologique au travail au Québec qui peuvent actuellement donner, à leur symptomatologie, le nom d'état de stress post-traumatique, et recevoir des traitements et des compensations correspondants à ce type de trouble. Principalement, parce que, selon le DSM-IV-TR (APA, 2000) et DSM-5 (APA, 2013), le diagnostic d'ÉSPT doit répondre au critère A1, qui implique l'exposition à un événement traumatique dans lequel le sujet a été victime ou témoin d'un événement signifiant une menace pour la vie ou l'intégrité physique. Dès lors, ce critère exclu toute forme de harcèlement de nature uniquement psychologique, comme si un traumatisme ne pouvait survenir qu'en présence de la mort ou d'une menace de mort du corps physique.

Pourtant, Lebigot (2005) affirme que: «même en l'absence d'intention de tuer la victime, le viol peut constituer un traumatisme: il est alors vécu comme une destruction psychique parfaitement équivalente à la néantisation du réel de la mort» (p.18). D'ailleurs, la violence sexuelle vient d'être ajoutée au critère A1 du DSM-5 (APA, 2013). Il nous apparaît important de remettre en question la définition de l'ÉSPT du DSM-IV-TR et du DSM-5 afin d'ouvrir la possibilité d'inclusion d'un traumatisme découlant d'une menace à l'intégrité psychique dans les critères diagnostiques.

⁴ DSM: *Diagnostic and Statistical Manual of mental disorders*

L'abus psychologique ou physique semble aussi traumatisant que certaines formes de violences physiques ou criminelles (Matthiesen et Einarsen, 2004). En effet, lors d'une étude auprès de 100 victimes de harcèlement criminel, Pathé et Mullen (1997) ont trouvé que la majorité des victimes avaient subi plusieurs formes de harcèlement, comme être suivies et bombardées de lettres et d'appels téléphoniques, et quoique seulement 34% d'entre elles avaient été agressées physiquement ou sexuellement, un total de 55% démontraient une symptomatologie similaire à l'ÉSPT. Aussi, Fontana et Rosenheck (1998) ont évalué l'impact du stress relié au service militaire et du stress lié à l'abus et harcèlement sexuel dans le développement d'un ÉSPT chez 327 vétérantes américaines. Ils ont trouvé que l'abus sexuel et le harcèlement sexuel influençaient pratiquement quatre fois plus le développement d'un ÉSPT comparé au stress relié au service militaire (p. ex. : être sous le feu de l'ennemi; soutenir un mourant; voir continuellement des gens perdre la vie). Quant à Laposa, Alden et Fullerton (2003), ils ont trouvé une relation significative entre le stress causé par des conflits interpersonnels au travail et les symptômes de l'ÉSPT lors d'une étude auprès de 51 employés de l'urgence d'un hôpital canadien.

D'ailleurs, les études suggèrent que les conséquences négatives du harcèlement psychologique incluent, entre autres : le stress (Leymann, 1996; Soares, 2002); l'anxiété; la dépression (Brousse *et al.*, 2008; Bond *et al.*, 2001); les problèmes de concentration; la fatigue chronique; les problèmes de sommeil; la nervosité; la colère; la baisse d'estime de soi; divers problèmes somatiques⁵; les pensées suicidaires (Mikkelsen, 2001); et même le suicide (Groeblichhoff et Becker, 1996; Bjorkqvist, Osterman et Lagerspetz, 1994). En effet, lors d'une étude auprès de travailleurs de la Centrale des Syndicats du Québec, Soares (2002) a obtenu des résultats démontant que 23,6% des personnes vivant du harcèlement psychologique ont un niveau de dépression très sévère, selon le *Beck Depression Inventory* (BDI), soit un score de 26

⁵ Voir notamment: Brodsky, 1976; Einarsen et Raknes, 1997; Mikkelsen et Einarsen, 2002; Nield 1996; Vartia, 1996; Zapf, Knorz et Kulla, 1996; Araujo, McIntyre et McIntyre, 2008.

et plus. De plus, ces victimes de harcèlement psychologique ont obtenu un score moyen de 44,6 à l'échelle d'anxiété, de 37,1 pour l'agressivité et de 36,2 pour les troubles cognitifs selon l'échelle de détresse psychologique de Santé Québec (IDPESQ-14). Aussi, Leymann et Gustafsson (1996) ont étudié les 64 premiers patients d'une clinique de réhabilitation spécialisée dans le traitement d'ÉSPT chronique qui avaient subi du harcèlement psychologique au travail, et ont trouvé une dépression de niveau modéré chez 33% des victimes et de niveau sévère chez 39 % des 64 victimes. Aussi, ils ont trouvé que les victimes souffraient de divers troubles du sommeil, tels que : difficulté d'endormissement (72%); réveils fréquents (67%); fatigue durant le jour (74%); et cauchemars (moins de 60%).

Suite à leurs études, plusieurs chercheurs⁶ ont indiqué que certaines victimes ayant subi du harcèlement psychologique, sur une période⁷ de temps, développent des symptômes similaires à l'ÉSPT (voir tableau 1.3 p.74). De plus, la victimisation causée par des comportements agressifs et violents peut produire de hauts niveaux de détresse et des symptômes de stress post-traumatique et ce, même longtemps après la survenue des événements (Creamer, 2000; Matthiesen *et al.*, 2003). Nous pouvons donc soupçonner que le harcèlement psychologique pourrait aussi produire une grande détresse longtemps après les comportements négatifs subis durant le processus de harcèlement psychologique puisque, selon Matthiesen et Einarsen (2004), les recherches suggèrent que les abus psychologiques semblent au moins aussi traumatisants que la violence physique.

Crocq (2007) définit le traumatisme psychique ou le trauma comme « un phénomène d'effraction du psychisme, et de débordement de ses défenses par les excitations violentes afférentes à la survenue d'un événement agressant ou menaçant pour la vie

⁶ Voir notamment: Leymann et Gustafsson, 1996; Mikkelsen et Einarsen, 2002; Soares, 2002; Matthiesen et Einarsen, 2004; Tehrani, 2004; Rodriguez-Munoz *et al.*, 2006.

⁷ Il n'y a pas de consensus sur la durée de cette période de temps. On retrouve de 3 mois à 8 ans dans les études.

ou l'intégrité (physique ou psychique) d'un individu, qui y est exposé comme victime, témoin ou acteur » (Crocq, 2007, p.7) et c'est sous cet angle que nous envisageons le traumatisme dans la présente recherche.

Vu l'ampleur que prend le phénomène de harcèlement, il devenait impératif d'évaluer la dimension psychologique des effets produits sur les victimes. Les recherches à ce niveau sont encore à l'état embryonnaire. Selon Leymann (1996), le harcèlement est un vécu traumatisant pour la victime et laisse toujours des séquelles. Malgré l'évidence empirique indiquant que le harcèlement est stressant au point d'être traumatisant, on ne sait pas encore exactement pourquoi. Nous croyons que notre recherche permet d'apporter un éclairage nouveau sur ces raisons et le développement potentiel d'une symptomatologie d'ÉSPT suite au harcèlement psychologique au travail.

L'objectif de la recherche est de développer une meilleure compréhension des liens et mécanismes pouvant exister entre le harcèlement psychologique au travail et le processus de développement d'une symptomatologie d'ÉSPT chez des victimes de harcèlement psychologique au travail.

Plusieurs questions concernant le harcèlement psychologique restent encore sans réponses, surtout en ce qui concerne les méthodes et les moyens à mettre en oeuvre pour l'intervention dans le cas de harcèlement psychologique et pour la réhabilitation des travailleurs ayant vécu cette forme de violence. En effet, le harcèlement psychologique reste encore mal connu et plusieurs chercheurs⁸ soulignent l'importance de développer davantage la recherche sur cette question. Jusqu'à présent, la majorité des chercheurs, étudiant conjointement le harcèlement psychologique et l'ÉSPT, ont utilisé des méthodes quantitatives pour, entre autre, définir le harcèlement psychologique au travail, en estimer la prévalence et l'incidence, ensuite en identifier les causes et impacts, tandis que quelques autres ont

⁸ Voir notamment: Leymann, 1990, 1996; Einarsen, 2000; Zapf, 1999; Zapf et Einarsen, 2003; Vartiainen, 2002; Hoel, Cooper et Faragher, 2001.

investigué les conséquences sur la santé des victimes⁹. La présente recherche est l'une des rares, sinon la première, à utiliser une méthode qualitative afin d'obtenir une description en profondeur du vécu des victimes, nous permettant de mieux comprendre les processus impliqués dans le harcèlement psychologique au travail et le développement subséquent d'une symptomatologie d'ÉSPT.

Nous croyons qu'il est important de continuer à développer nos connaissances sur le harcèlement psychologique pour plusieurs raisons. Il s'agit d'une problématique réelle qui existe dans les milieux de travail. En effet, au Québec, un total de 10 229¹⁰ plaintes de harcèlement psychologique ont été reçues, entre le 1er juin 2004 et le 31 mai 2009, par la Commission des normes du travail (CNT). Au delà de cette date, en raison de modifications apportées à leur système de statistiques, la CNT comptabilise le total de toutes les demandes de services¹¹ au sujet du harcèlement psychologique, incluant les plaintes. Ainsi, on retrouve un total de 16 166 demandes de services entre 2009 et 2013 (voir tableau I.1). Les plaintes des employés syndiqués n'y sont pas répertoriées, il est donc permis de croire que les statistiques émises par la Commission ne sont que la pointe de l'iceberg. Nous estimons qu'un plus grand savoir, concernant le harcèlement psychologique au travail et ses conséquences néfastes sur la santé des travailleurs, nous donnera les moyens d'explorer de nouveaux angles d'attaque visant à établir des programmes d'intervention pour réhabiliter les victimes de harcèlement psychologique et ainsi favoriser leur réintégration au travail.

⁹ Voir notamment: Björkqvist et al., 1994; Einarsen et Matthiesen, 1999; Leymann et Gustafson, 1996; Matthiesen et Einarsen, 2004; Mikkelsen et Einarsen, 2002; Soares, 2002; Tehrani, 2004; Rodriguez-Munoz, Moreno-Jimenez, 2010

¹⁰ Ce total correspond uniquement aux plaintes de travailleurs non-syndiqués.

¹¹ Pour la CNT, constitue une demande de services, toute demande, y compris une plainte, qui lui est adressée par la clientèle relativement à un sujet.

Tableau I.1 Plaintes de harcèlement psychologique au travail
et demandes de services à la CNT

Exercices pour les années	Nombre de plaintes	Total
2004 - 2005	2 067	2 067
2005 - 2006	2 687	4 754
2006 - 2007	2 096	6 850
2007 - 2008	1 781	8 631
2008 - 2009	1 598	10 229
	Nombre de demandes de services	
2009 - 2010	3 791	3 791
2010 - 2011	4 237	8 028
2011 - 2012	4 050	12 078
2012 - 2013	4 088	16 166

Aussi, il nous paraît essentiel d'enrichir nos connaissances du problème du harcèlement psychologique au travail afin de nous permettre de soutenir les milieux de pratique et les milieux de travail par une amélioration des connaissances sur les causes, les effets du harcèlement psychologique, ainsi que les facteurs de risque évitables, et les procédures propres à résoudre le problème pour les victimes et à favoriser un retour au travail efficace pour l'individu et pour l'organisation.

Nous avons choisi d'utiliser la méthode de la théorie ancrée, élaborée par Glaser et Strauss (1967), pour effectuer notre recherche, car nous croyons qu'elle nous permettra d'obtenir une meilleure compréhension et conceptualisation théorique du processus de harcèlement psychologique auprès de nos participants. Cette méthode permet d'explorer des domaines nouveaux de façon rigoureuse et systématique afin de générer des modèles théoriques. La théorie ancrée ne vise pas à vérifier des hypothèses, elle sert plutôt à décrire, interpréter et comprendre la signification que les gens attribuent à leur existence et leur monde (Cutcliff et McKenna, 1999). Par le

biais d'entrevues en profondeur, auprès de personnes ayant sollicité les services d'un organisme communautaire d'aide aux victimes de harcèlement psychologique au travail, le GAIHST (Groupe d'Aide et d'Information sur le Harcèlement au Travail de la province de Québec), nous espérons mieux comprendre et élaborer un modèle théorique des liens entre le harcèlement psychologique au travail et le développement possible d'un ÉSPT.

Cette thèse comporte cinq chapitres. Le premier chapitre, le contexte théorique présente l'état des connaissances nécessaires à la compréhension des liens identifiés entre le harcèlement psychologique et l'état de stress post-traumatique.

La méthodologie utilisée pour la recherche est présentée dans le deuxième chapitre. La méthode de la théorie ancrée y est décrite, suivie des informations concernant les participants et des critères d'exclusion à la recherche. Le déroulement des entrevues est expliqué en détail ainsi que les différents questionnaires utilisés (NAQ, ÉDÉ, CAPS, BDI, BAI). Le processus d'analyse des données est ensuite discuté.

Le troisième chapitre offre la présentation des résultats dans un volet quantitatif et un volet qualitatif. Le volet quantitatif décrit les données obtenues par les questionnaires remplis par les participants. Le volet qualitatif expose les différentes catégories élaborées selon la méthode de la théorie ancrée (Glaser et Strauss, 1967): les agissements constitutifs du harcèlement psychologique au travail; le processus de traumatisation; et les conséquences sur la santé.

Le quatrième chapitre constitue la discussion. L'interprétation des résultats met en évidence les résultats importants de la recherche en lien avec le contexte théorique provenant de la littérature scientifique.

Le cinquième et dernier chapitre présente le bilan du travail en rappelant le but et les objectifs de la recherche, les principaux résultats et les conclusions tirées. Les limites de la recherche sont explicitées et des suggestions de recherches futures sont faites.

CHAPITRE I

CONTEXTE THÉORIQUE

Ce chapitre présente le contexte théorique de la recherche, soit les modèles conceptuels pertinents et relatifs à la compréhension des liens entre le harcèlement psychologique au travail et l'état de stress post-traumatique (ÉSPT). L'objectif d'une revue de la littérature dans la méthode de la théorie ancrée n'est pas nécessairement de déterminer les questions de recherche dans un domaine d'étude, mais plutôt d'informer le chercheur sur l'état des connaissances du phénomène étudié afin d'augmenter la sensibilité théorique de celui-ci (Strauss et Corbin, 2004).

Les définitions recensées dans la littérature, ainsi que les notions relatives aux antécédents du harcèlement psychologique au travail sont présentées. Le modèle du processus de harcèlement psychologique, élaboré par Leymann (1996), et les 45 agissements de *mobbing* qu'il a répertoriés sont décrits. Viennent ensuite, les théories concernant les comportements constituant du harcèlement psychologique, soit: l'ostracisme de Williams (2001) et la reconnaissance de Honneth (2002, 2000), suivi des concepts d'infantilisation et de *micromanagement*. Nous présentons ensuite trois modèles théoriques, soit: le nouveau modèle développemental du trauma de Janoff-Bulman (1992); le modèle de *coping* de Lazarus et Folkman (1984); et le modèle du syndrome général d'adaptation de Seyle (1956). Nous terminons avec l'état des connaissances sur l'ÉSPT, incluant la controverse relative au critère A1 du DSM-IV et DSM-5.

1.1 Le harcèlement psychologique au travail

Le harcèlement psychologique au travail n'est pas un phénomène nouveau. Carol Brodsky (1976), une psychiatre américaine, avait déjà soulevé les agissements du harcèlement sur le lieu de travail dans son livre intitulé «*The harassed worker*» suite à une des premières études dans ce domaine. À l'époque, ce livre avait soulevé peu d'intérêt, mais il est maintenant souvent cité dans la littérature bien que les exemplaires en soient épuisés (Lutgen-Sandvik, Namie et Namie, 2009).

Heinz Leymann (1984), considéré comme le père du concept de harcèlement psychologique, a été un pionnier dans ce domaine de recherche dans les années 1980. Psychologue suédois, détenteur de doctorats en psychologie et psychiatrie, il s'est intéressé au phénomène qu'il nomma «*mobbing*». Il l'a défini comme un processus destructeur, constitué d'un enchaînement de propos et d'agissements hostiles qui, pris isolément, pourraient sembler anodins, mais dont la répétition et le caractère synergique des agissements produisent des effets destructeurs qui finissent par casser psychologiquement la personne qui a été la cible du harcèlement (Leymann, 1996).

Bien que Leymann (1996) considère que les termes *mobbing*, *bullying* et *harrassment* soient synonymes, il a préféré utiliser le terme *mobbing* parce que le mot *bullying*, utilisé dans des situations de violence entre adolescents à l'école, avait une connotation d'agression physique et de menace, alors que la violence physique est rarement vue dans les comportements de harcèlement psychologique au travail. Ainsi, la majorité des chercheurs¹² ont suivi l'exemple de Leymann, et utilisent les termes *mobbing*, *bullying* et *harassment* indifféremment.

Pour nous, le harcèlement psychologique est synonyme de *mobbing*, *bullying* et harcèlement moral. Nous le considérons comme un processus dynamique prolongé constitué d'agissements persistants, répétitifs et durables qui peuvent en venir à

¹² Voir notamment: Vartia, 2003; Lutgen-Sandvik, 2005; Tehrani, 2004; Strandmark et Hallberg, 2007; Zapf, 1999; Einarsen, 2000; Einarsen et Skogstad, 1996; Einarsen, Raknes et Matthiesen, 1994; Shin, 2005.

détruire psychologiquement la cible. Ainsi, pour notre recherche, nous utilisons la définition offerte par Leymann (1996) parce que celle-ci met l'accent sur l'aspect destructeur dû à la répétition et la durée des agissements, ainsi que sur l'apparence anodine de certains comportements lorsqu'on les analyse séparément. Aussi, parce que Leymann (1996) insiste sur la nature dynamique du processus de harcèlement psychologique qui ne doit pas être perçu comme une violence ponctuelle.

Le harcèlement psychologique au travail est affublé de plusieurs noms. Le tableau 1.1 synthétise ces différents noms retrouvés dans la littérature pour traiter du harcèlement. Les termes utilisés reflètent souvent le pays d'où proviennent les études (Beswick, Gore et Palferman, 2006). Par exemple, l'Allemagne et les pays nordiques privilégient le terme *mobbing* (Mikkelsen, 2001), le Royaume-Uni utilise le mot *bullying*, tandis que la France et le Québec optent pour le terme harcèlement moral et psychologique respectivement (Hirigoyen, 2001). Malgré les différentes appellations, les auteurs semblent toutefois adresser sensiblement le même phénomène (Einarsen *et al.*, 2003; Einarsen, 1999), même s'ils en offrent des définitions quelque peu différentes. Cette prolifération de termes et de définitions rend la comparaison difficile entre différents pays, et même, différents secteurs d'économie d'un pays (Hoel, Sparks et Cooper, 2001). Le Québec fait partie des pays qui se sont dotés d'une définition dans le cadre d'une loi.

En effet, le 1 juin 2004, la Commission des normes du travail du Québec a adopté l'article de loi 81.18 suivant:

DÉFINITIONS

Pour l'application de la présente loi, on entend par «harcèlement psychologique» une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité

psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.

CONDUITE GRAVE

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié. (Gouvernement du Québec, article 81.18).

Suite à un débat autour de la définition du harcèlement psychologique (Beswick, Gore et Palferman, 2006; Mikkelsen, 2001; Kivimaki, Elovainio et Vahtera, 2000; Hoel et Beale, 2006; Tenner, 2004; Coyne, Seigne et Randall, 2000), la communauté scientifique a accepté une définition opérationnelle. Celle-ci met l'emphasis sur l'aspect persistant et durable de l'exposition aux comportements négatifs ou hostiles ainsi que sur l'inégalité de pouvoir entre la cible et son harceleur, (Hoel et Beale, 2006; Nielsen, Matthiesen et Einarsen, 2008) constatée par la difficulté qu'a la victime à se défendre ou fuir la situation (Vartia, 2003).

Ainsi, Einarsen, Hoel, Zapf et Cooper (2003) offrent une définition du *bullying* qui synthétise le courant de pensée actuel (Beswick, Gore et Palferman, 2006). Selon eux, le *bullying* au travail signifie «harceler, offenser, exclure socialement quelqu'un ou affecter négativement ses tâches » (Einarsen *et al.*, 2003, p.15).

Le bullying est un processus en escalade durant lequel la personne confrontée se retrouve dans une position d'infériorité et devient la cible d'actes sociaux négatifs. Un conflit ne peut pas être appelé *bullying* si l'incident est un événement isolé ou si deux parties de force approximativement égale sont en conflit. (Einarsen *et al.*, 2003, p.15).

Tableau 1.1 Termes et définitions référant au harcèlement psychologique

<i>Bullying / Mobbing / Harassment at work</i>
<p>Situation, où un ou plusieurs individus, de façon persistante et prolongée, se perçoivent comme la cible d'actions négatives, d'une ou plusieurs personnes, dans une situation où la cible du <i>bullying</i> a de la difficulté à se défendre contre ses actions. Un seul incident n'est pas considéré comme du <i>bullying</i>. (Hoel, Cooper et Faragher, 2001, p. 447). [traduction libre]</p>
<p>Accumulation, sur une longue période de temps, de propos hostiles, exprimés par une ou plusieurs personnes envers une tierce personne au travail (la cible). C'est un processus destructeur, organisé autour d'attitudes hostiles dont la répétition a des effets dévastateurs. L'objectif du <i>bullying</i> est de provoquer l'angoisse, de déstabiliser, de briser la volonté de la victime choisie, de l'exclure du marché du travail. (Soares, 2006a, p.1) [traduction libre]</p>
<p>Une personne est définie comme victime de harcèlement, si elle est soumise répétitivement à des actions négatives au travail et qu'elle ressent de la difficulté à se défendre dans cette situation. (Einarsen et Skogstad, 1996, p.187) [traduction libre]</p>
<p>Menace à l'encontre du statut professionnel (déprécier, humilier professionnellement en public, accuser de ne pas faire suffisamment d'efforts); menace au statut social (insultes, injures, intimidation, dévaluer par rapport à l'âge); isolation (empêcher l'accès aux opportunités, isolation physique ou sociale, retenir l'information); surcharge de travail (pression injustifiée, délais impossibles, interruptions inutiles); et déstabilisation (ne pas accorder le crédit mérité, tâches inutiles, retrait des responsabilités, rappels répétés des erreurs, provoquer l'échec). (Rayner et Hoel, 1997, p.183) [traduction libre]</p>

Actions négatives et comportements ennuyants et oppressants qui durent longtemps, sont récurrents et sérieux. Un comportement négatif devient du *bullying* quand il devient continu et répété. Souvent la victime se sent incapable de se défendre. (Vartia, 1996, p.205 et Vartia, 2003, p. 11) [traduction libre]

Situations dans lesquelles une personne est soumise à l'isolation sociale ou l'exclusion, son travail et ses efforts sont dévalués, et elle est menacée, usée ou frustrée. (Kivimaki, Elovainio et Vahtera, 2000, p. 656) [traduction libre]

Le *bullying* a eu lieu lorsqu'il est répété sur une longue période de temps et lorsque la victime a de la difficulté à se défendre dans cette situation. Ce n'est pas du *bullying* lorsque deux personnes de force égale sont en conflit ou si l'incident n'arrive qu'une fois. (Mikkelsen et Einarsen, 2001, p.398) [traduction libre]

Processus dans lequel une victime est soumise à une série d'attaques systématiques de stigmatisation d'un ou plusieurs collègues de travail qui empiètent sur ses droits civils. (Quine, 2001, p.74) [traduction libre]

Processus de destruction constitué d'agissements hostiles qui, pris isolément, pourraient sembler anodins mais dont la répétition constante a des effets pernicioeux. (Leymann, 1996, p.27)

Le *bullying* survient lorsqu'une ou plusieurs personnes sentent qu'elles ont systématiquement et de façon prolongée, été soumises à un traitement négatif de la part d'une ou plusieurs personnes, dans une situation dans laquelle la ou les personnes exposées au traitement ont de la difficulté à se défendre. Ce n'est pas du *bullying* lorsque deux opposants d'égale force sont en conflit. (Einarsen *et al.*, 1994, dans Matthiesen, Einarsen, 2004, p. 340) [traduction libre]

Agression psychologique qui implique souvent un groupe de *mobbers* plutôt qu'une seule personne. Théoriquement, un type extrême de stresser social au travail. Contrairement aux stresser sociaux normaux, il s'agit de conflit en escalade, de longue durée, avec des actions fréquentes de harcèlement systématiquement dirigées vers une personne. (Zapf, 1999, p. 70) [traduction libre]

Processus systématique de stigmatisation et d'empiètement des droits civils d'une personne. Communication hostile et non-éthique envers un individu, qui est poussé dans une position sans défense et impuissante. Selon la définition, cela doit arriver très fréquemment (définition statistique : au moins une fois par semaine) et sur une longue période de temps (définition statistique : au moins six mois). (Leymann et Gustafsson, 1996, p. 252) [traduction libre]

Le *bullying* est un problème dans certains milieux de travail et pour certains travailleurs. Pour être appelé *bullying* quelque chose doit être répété pour une période de temps, et la personne confrontée doit avoir des difficultés à se défendre. Ce n'est pas du *bullying* si deux parties de force approximativement égales sont en conflit ou si l'incident est isolé. (Einarsen et Skogstad, 1996, p. 191) [traduction libre]

Actions négatives répétées et persistantes envers un ou plusieurs individus, qui implique une inégalité perçue de pouvoir et crée un environnement de travail hostile. (Salin, 2003, p.1214) [traduction libre]

Actions et pratiques négatives répétées dirigées vers un ou plusieurs travailleurs. Les comportements ne sont pas souhaités par la victime et celle-ci a de la difficulté à se défendre. Les comportements peuvent être délibérés ou inconscients. Ces comportements humilient, offensent et angoissent la victime. (Tehrani, 2005, p. 5) [traduction libre]

Toute situation où un travailleur, un superviseur, ou un manager est systématiquement maltraité et victimisé, de façon répétée, par d'autres employés, des subordonnés ou des supérieurs. (Einarsen, 2000, p. 380) [traduction libre]

Le *bullying* au travail signifie harceler, offenser, exclure socialement quelqu'un ou affecter négativement les tâches de quelqu'un. Afin de pouvoir appliquer l'étiquette de *bullying* ou *mobbing* à une activité, interaction ou processus particulier, cela doit arriver répétitivement et régulièrement (ex: hebdomadairement) et de façon prolongée (ex: environ six mois). Le *bullying* est un processus en escalade durant lequel la personne confrontée se retrouve dans une position d'infériorité et devient la cible d'actes sociaux négatifs systématiques. Un conflit ne peut pas être appelé *bullying* si l'incident est un événement isolé ou si deux parties de force approximativement égale sont en conflit. (Einaren *et al.*, 2003, p. 15) [traduction libre]

Harcèlement psychologique

Conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié. (Gouvernement du Québec, article 81.18)

Harcèlement moral

Toute conduite abusive (geste, parole, comportement, attitude...) qui porte atteinte, par sa répétition ou sa systématisation, à la dignité ou à l'intégrité psychique ou physique d'une personne, mettant en péril l'emploi de celle-ci ou dégradant le climat de travail. (Hirigoyen, 2001, p.18)

Harassment

Tentatives répétées et persistantes par une personne, pour tourmenter, user, frustrer ou obtenir une réaction d'une autre personne. Il s'agit d'un traitement qui provoque, pressurise, effraie, intimide avec persistance ou gêne une autre personne. (Brodsky, 1976, p.2) [traduction libre]

Petty tyranny

Un leader qui exerce son pouvoir sur les autres par l'arbitraire et l'auto-glorification, le rabaissement des subordonnés, le manque de considération, un style de résolution de conflits par affrontement, décourageant les initiatives et utilisant les punitions non contingentes. (Ashforth, 1994, p. 757) [traduction libre]

Emotional abuse

Comportement hostile verbal et non-verbal (excluant le contact physique) d'une ou plusieurs personnes envers une autre dont l'objectif est de miner l'autre pour assurer sa soumission. (Keashly et Harvey 2005, p.203) [traduction libre]

Power harassment

Évolution défavorable de l'environnement d'un travailleur. Rendre le travailleur insécure face à son emploi par un discours ou un comportement qui viole sa dignité de façon continue et par des demandes inappropriées qui vont au-delà de ses fonctions originales, en vertu du pouvoir d'un individu. (Okada et Roberts, 2005, p.156) [traduction libre]

Workplace victimization

La perception d'un employé d'avoir été la cible, momentanément ou de façon prolongée, d'actes préjudiciables émotionnellement, psychologiquement ou physiquement, par un membre de l'organisation avec laquelle la cible a une relation continue. (Aquino et Lamertz, 2004, p. 1023) [traduction libre]

<i>Workplace aggression</i>
Toute forme de comportement dirigé par une ou plusieurs personnes au travail dans le but de faire du mal à une ou plusieurs personnes (ou à l'organisation entière) de façon que les cibles sont motivées à éviter. (Neuman et Baron, 2005, p.18) [traduction libre]
<i>Intimidation en milieu de travail</i>
On retrouve généralement une répétition d'incidents ou un modèle de comportement qui vise à intimider, à blesser, à dégrader ou à humilier une personne ou un groupe de personnes en particulier. (Centre Canadien d'Hygiène et de Sécurité au Travail) http://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/bullying.html
<i>Workplace incivility</i>
Agir rudement ou de façon discourtoise, sans égards aux autres, en violation des normes de respect dans les interactions sociales. (Andersson et Pearson, 1999, p. 455) [traduction libre]

Leymann (1996) a fait état d'une de ses recherches, non publiée en anglais, faite auprès de 2400 employés représentatifs de la population de travailleurs en Suède. Les statistiques épidémiologiques ont révélé que 3,5% (+/- 0,7%; $p < 0,05$) des travailleurs correspondaient à la définition de harcèlement psychologique et de ceux-ci une proportion d'au moins 10% avaient développé une maladie sérieuse ou s'étaient suicidés.

Le harcèlement psychologique peut débuter dans une situation où le pouvoir est égal, mais après un certain temps la structure de pouvoir est renversée limitant les ressources qu'a la victime pour se défendre (Einarsen, 2000).

Selon Zapf (1999) et Einarsen (1999, 2000), il importe de considérer plusieurs causes potentielles au harcèlement qui peuvent se retrouver au niveau de la victime, du harceleur, du groupe social et/ou de l'organisation. En effet, la littérature offre plusieurs types d'antécédents au harcèlement psychologique au travail que nous allons regrouper selon trois catégories : les antécédents individuels; les antécédents organisationnels; et les antécédents sociaux.

1.1.1 Antécédents individuels

La personnalité, comme cause du harcèlement psychologique, a été la source d'un débat dans la communauté scientifique (Zapf et Einarsen, 2003) qui ne cessera probablement pas tant que des recherches longitudinales n'aient été entreprises (Coyne, Seigne et Randall, 2000). Par exemple, la présence d'anxiété et de faible estime de soi chez les victimes n'a pas été remise en question, le débat était plutôt à savoir si ces caractéristiques individuelles devraient être considérées comme des causes ou comme résultantes du processus de harcèlement psychologique (Hoel et Cooper, 2003). Coyne, Seigne et Randall (2000) suggèrent que des antécédents individuels, tels que la personnalité des harceleurs et des victimes, font partie des causes du harcèlement psychologique au travail, tandis que Leymann (1996) affirme qu'aucune théorie de la personnalité ne peut expliquer le harcèlement psychologique. De plus, Leymann (1996a) maintient que le harcèlement psychologique peut déclencher un ÉSPT qui, dans une étape chronique, peut changer la personnalité de la victime, rendant inutile l'étude de cette personnalité altérée des victimes comme cause possible du harcèlement.

Un argument de plus, contre l'idée d'examiner la personnalité d'un individu comme étant une cause du processus de harcèlement psychologique, est que lors du développement d'un état de stress post-traumatique, un individu peut subir des changements majeurs de la personnalité, comme symptôme d'un désordre mental

majeur dû au processus de harcèlement psychologique¹³
[traduction libre] (Leymann, 1996, p.179).

Selon lui, le traumatisme est la source du changement non désiré de la personnalité de la victime. Il est alors impossible de savoir, si une caractéristique de la personnalité était présente avant le traumatisme ou, si elle en est le résultat. En effet, dans un nombre considérable de cas, un ÉSPT chronique évolue vers une dégradation durable, dans la plupart des sphères du fonctionnement psychosocial, qui peut aller jusqu'à un changement de personnalité durable (Boyer, Guay et Marchand, 2007). Aussi, Lebigot (2005) rapporte qu'une perturbation grave de la personnalité est retrouvée chez les enfants victimes de maltraitance familiale régulière. Selon Leymann (1996), c'est le traumatisme qui est la source du changement non désiré de la personnalité. Enfin, des résultats d'études empiriques (Matthiesen et Einarsen, 2001; Zapf, 1999; Glaso *et al.*, 2007; Moayed *et al.*, 2006) démontrent, que les cas de harcèlement diffèrent au niveau du degré d'implication de la personnalité comme cause potentielle au harcèlement psychologique, permettant de croire, qu'il n'existe pas de « personnalité de victime » (Zapf et Einarsen, 2003; Hirigoyen, 2001; Leymann et Gustafsson, 1996) ni de « personnalité de harceleur » (Caponecchia et Wyatt, 2008) qui expliqueraient le harcèlement en général.

Selon Zapf et Einarsen (2003), certaines personnes sont plus vulnérables que d'autres parce qu'elles manquent de compétences sociales, ne s'affirment pas, ne se défendent pas et sont incapables de résoudre les conflits de manière constructive, ce qui contribue à l'exclusion sociale dont elles sont victimes, et serait une cause potentielle de harcèlement (Schuster, 1996). Les compétences sociales s'acquièrent par la maîtrise d'habiletés de communication, telles : faire la conversation; exprimer ses sentiments; s'affirmer; et démontrer de l'empathie (Vallerand, 1994). Brodsky

¹³ Traduction libre de l'auteur de: «*A further argument against the view to look at an individual's personality as a cause of mobbing processes is that when a post-traumatic stress syndrome develops, the individual can develop major personality changes as a symptom of a major mental disorder due to the mobbing process*» (Leymann, 1996, p. 179)

(1976) qualifie les victimes qu'elle a rencontrées, de dépendantes, dépourvues de sens de l'humour, trop consciencieuses, agressives, et se sentant facilement menacées par les autres. Certaines personnes, dont la personnalité pourrait être perçues comme une menace, provoqueraient des comportements agressifs et harcelants de la part d'autrui (Einarsen, 2000), et ce serait ces comportements qui seraient plus facilement perçus par ces personnes (Vartia, 2003).

À cet effet, Zapf et Einarsen (2003) rapportent que selon la théorie de l'identité sociale¹⁴ (Tajfel et Turner, 1986), un groupe percevra un individu différent comme un intrus, ce qui pourra, dans certaines circonstances, inciter le groupe à déplacer son agressivité vers celui-ci. Cette différence peut se manifester à différents aspects comme le genre, la race, la religion, l'éducation, le poste (Vartia, 2003), ou provenir de la manière plus consciencieuse et hyperperformante de travailler (Zapf et Einarsen, 2003). Par exemple, Coyne, Seigne et Randall (2000) ont trouvé que les victimes de harcèlement étaient plus honnêtes, ponctuelles, exactes et respectueuses des règles que le groupe contrôle de leur étude. Différentes études ont démontré, chez les victimes, un degré plus élevé de névrotisme (Vartia, 1996), de sensibilité, de suspicion, de colère (Gandolfo, 1995; Girardi *et al.*, 2007), d'anxiété sociale (Einarsen, 1999), d'introversion (Seigne, 2006), et une plus faible estime de soi (Einarsen, Raknes et Matthiesen, 1994). Enfin, Zapf (1999) suggère que des employés dépressifs, anxieux et ayant une affectivité négative élevée sont plus susceptibles d'être harcelés, de plus, ils manifestent une incapacité à former des réseaux sociaux stables, une insensibilité aux conflits interpersonnels et de pauvres compétences sociales. Quoique plusieurs traits de personnalité soient proposés comme antécédents susceptibles d'augmenter le risque d'être harcelé, ces mêmes

¹⁴ Identité sociale: partie du concept de soi des individus qui provient de leur connaissance de leur appartenance à un groupe social, associée à la valeur et à la signification émotive de cette appartenance (Tajfel, 1981, p. 255). La théorie de l'identité sociale intègre les processus de catégorisation sociale, d'auto-évaluation à travers l'identité sociale et la comparaison intergroupe pour expliquer les comportements, conflits et changements sociaux (McShane et Benabou, 2008).

traits pourraient tout aussi bien être le résultat de la victimisation (Leymann et Gustafsson, 1996). De plus, même si certaines victimes jouent un rôle dans leur harcèlement, ce n'est pas le cas pour toutes les victimes (Mikkelsen, 2001). Par exemple, Zapf (1999) a trouvé que les victimes de son étude ne différaient du groupe contrôle qu'au niveau de leurs symptômes psychosomatiques.

Les connaissances sur les harceleurs proviennent, presque exclusivement, des compte-rendus des victimes et des témoins puisqu'aucune recherche n'a été effectuée auprès des harceleurs, et ce, parce qu'il est extrêmement difficile d'avoir accès à ceux-ci (Seydl, 2006; Rayner et Cooper, 2003).

Selon Zapf et Einarsen (2003), les recherches auprès des victimes démontrent que les harceleurs sont plus souvent des hommes que des femmes, ainsi que des gestionnaires ou superviseurs plutôt que des collègues. Dans certains cas, l'agression serait utilisée par un harceleur ayant une trop forte estime de soi (Ashforth, 1994) comme moyen de défense afin de préserver l'appréciation positive qu'il a de lui-même lorsque celle-ci est mise en doute, contredite ou attaquée (Zapf et Einarsen, 2003). Cependant, certains sujets d'une étude, pouvant être catégorisés comme harceleurs ayant aussi été harcelés eux-mêmes, se sont décrits comme agressifs et ayant une faible estime de soi (Matthiesen et Einarsen, 2005).

Selon Hirigoyen (1998), le harceleur est un « pervers narcissique » qui ne fait pas mal par exprès, mais plutôt parce qu'il ne sait pas faire autrement. Ayant été blessé dans son enfance, il se valorise en transférant sa douleur vers une cible. Elle le décrit comme « un individu qui établit avec autrui des relations fondées sur les rapports de forces, la méfiance et la manipulation » (Hirigoyen, 2001, p. 345). Le « pervers narcissique » considère sa cible comme un rival à éliminer ou à détruire s'il sent que celle-ci pourrait menacer son pouvoir. Aussi, d'après Zapf et Einarsen (2003), plusieurs études rapportent que les victimes considèrent que l'envie de la part des

harceleurs est la cause principale du harcèlement (Einarsen, Raknes et Matthiesen, 1994; Vartia, 1996).

Considérant l'inexistence des recherches sur les harceleurs (Mikkelsen, 2001) et la diversité des situations et formes que peut prendre le harcèlement au travail, il est peu probable qu'un profil unique de personnalité soit commun à tous les harceleurs (Zapf et Einarsen, 2003), mais cela constitue des axes de recherches à développer.

1.1.2 Antécédents organisationnels

Le harcèlement psychologique a souvent été associé à un environnement de travail négatif (Leymann, 1996; Ashforth, 1994; Bjorkqvist, Osterman et Lagerspetz, 1994; Einarsen, Raknes et Matthiesen, 1994; Vartia, 1996). D'ailleurs, Leymann (1996) prétend que ce sont des raisons organisationnelles, principalement des problèmes reliés au leadership et à l'organisation du travail, qui causent le harcèlement au travail qui, selon lui, découle toujours d'un conflit.

L'insatisfaction face au leadership se retrouve dans des styles de gestion abusifs (Ashforth, 1994), de laissez-faire, d'ignorance du problème ou d'inertie (Leymann, 1996) qui envoient le message que les comportements de harcèlement sont acceptables pour l'entreprise (Einarsen, Raknes et Matthiesen, 1994).

Le conflit de rôle¹⁵, l'ambiguïté de rôle¹⁶ (Einarsen, Raknes et Matthiesen, 1994), le manque de temps pour résoudre des conflits (Zapf, Knorz et Kulla, 1996), la pression du travail avec peu de contrôle sur les tâches (Einarsen, Raknes et Matthiesen, 1994), les mauvaises conditions physiques de travail (Zapf, 1999) et l'obligation de travailler en équipe pour l'obtention de bonus collectifs (Collinson, 1988) sont tous des aspects de l'organisation du travail susceptibles d'inciter au harcèlement psychologique.

¹⁵ Conflit de rôle: «situation où une personne ne parvient pas à répondre aux attentes liées à son rôle parce qu'elles sont contradictoires ou incompatibles». (Schermerhorn *et al.*, 2006, p.281).

¹⁶ Ambiguïté de rôle: «situation où une personne a des incertitudes quant à ce qu'on attend d'elle». (Schermerhorn *et al.*, 2006, p. 280).

De plus, le stress peut engendrer des conflits interpersonnels qui mènent au harcèlement (Einarsen, Raknes et Matthiesen, 1994) et incitent certains gestionnaires à chercher un bouc-émissaire (Brodsky, 1976), tandis que d'autres utilisent le harcèlement comme moyen de punir des employés se plaignant de mauvaises conditions de travail ou faisant des demandes déraisonnables (Hoel et Salin, 2003).

Dans de grandes entreprises très bureaucratisées, certains gestionnaires ont recours au harcèlement pour se débarrasser d'employés lorsque les règles de congédiement sont trop strictes (Salin, 2001) parce qu'ils ont peu de chance d'être socialement condamnés pour ce comportement (Einarsen, Raknes et Matthiesen, 1994; Salin, 2003).

Le harcèlement psychologique peut même être considéré comme partie intégrante de la culture organisationnelle (Hoel et Salin, 2003; Ashforth, 1994; Vartia, 1996; Archer, 1999; Crawford, 1999), où l'intensification du travail et la précarisation du lien d'emploi augmentent le stress, autant pour les gestionnaires que leurs employés. Incidemment, plusieurs chercheurs se sont penchés sur la nature changeante du travail comme cause de harcèlement (Sheehan, 1999; Glendinning, 2001; Baron et Neuman, 1996), mais aucun lien direct n'a été trouvé (Hoel et Salin, 2003).

1.1.3 Antécédents sociaux

La société, devenue de plus en plus superficielle et économiquement compétitive, contrainst à la performance à tout prix et incite à se méfier de tout le monde, ainsi chaque être humain est perçu comme un adversaire potentiel duquel il faut se défendre par l'agression si nécessaire (Hirigoyen, 2001).

La précarité du travail contrainst les individus à une lutte qui n'est pas toujours très éthique afin de conserver leur emploi, leur place dans la société (De Gauléjac et Taboada-Leonetti, 1994).

Selon Bjorkqvist, Osterman et Lagerspetz (1994), un individu qui en agresse un autre fait une évaluation subjective des conséquences probables de son geste, ce qu'il nomme le ratio effet/danger, afin d'en maximiser l'effet et minimiser le risque encouru. Ce qui expliquerait la préférence des harceleurs pour une forme déguisée d'agression au travail puisqu'il est alors difficile pour la victime d'identifier la source de l'agression (Baron, Neuman et Geddes, 1999).

Neuman et Baron (2003) croient que ce ratio effet/danger, la forte tendance au déplacement de l'agression et les normes excusant le harcèlement qui assurent le silence ou la complicité active des témoins, jouent un rôle dans le déclenchement du processus de harcèlement au travail qui survient suite à une perception d'injustice qu'a le harceleur de la part de la direction ou de ses collègues. La violence verbale ou physique lui permet alors de s'imposer et récupérer un statut de dominant qui revalorise temporairement son identité (De Gauléjac et Taboada-Leonetti, 1994). Et puisqu'une agression directe, envers la source de cette injustice perçue, pourrait s'avérer dangereuse, celui-ci déplace son agressivité vers une cible faible et sans défense (Neuman et Baron, 2003). De telles conditions peuvent enclencher une spirale d'agression et de contre-attaques (Baron, Neuman et Geddes, 1999).

1.2 Modèle du processus de harcèlement psychologique de Leymann

Leymann (1996) a proposé un modèle développemental du harcèlement psychologique au travail (voir figure 1.1). Ce modèle comporte 4 phases:

1- La phase initiale, celle des conflits quotidiens, est liée aux conflits qui dégénèrent en *mobbing* faute d'avoir été gérés adéquatement. Selon Leymann (1996), le point de départ est souvent un conflit, mais il ne considère pas encore cette première phase, qui peut avoir une durée très courte, comme étant du harcèlement.

2- Durant la deuxième phase, le *mobbing* s'installe. Selon Leymann (1996), un supérieur hiérarchique pourrait intervenir dans tous les cas pour redresser une

situation conflictuelle, mais ne le fait pas, il préfère ne rien voir et laisse le conflit prendre de l'ampleur. Ainsi, le *mobbing* s'installe principalement parce qu'on le permet. Les symptômes de stress font leur apparition chez la victime dont l'équilibre psychique et la confiance en soi sont peu à peu détruits. Elle est placée en position défensive, elle est isolée et stigmatisée.

3- La troisième phase peut être atteinte sans que la cible ne passe par la deuxième phase. Viennent alors, les hostilités du service des ressources humaines de l'organisation qui interviennent en accusant la victime. On tente de régler le problème en se débarrassant de la victime devenue gênante, soit par un transfert ou un congédiement. L'intervention tardive de la direction réduit pratiquement à néant la possibilité d'assainir la situation. La victime est rendue affaiblie, mais ses stratégies défensives sont dérangeantes. Elle est alors tenue pour responsable du conflit. On la perçoit comme une personne avec laquelle il est difficile de travailler et de s'entendre. Il est plus facile de se débarrasser de cet employé gênant, même si certaines règles doivent être transgressées. La cible ressent alors ce déni de justice comme une épreuve supplémentaire, elle est doublement victimisée. Selon Leymann (1996), à cette étape, les seules personnes qui pourraient bénéficier de conseils sont les agresseurs et les employeurs.

4- La dernière phase scelle le sort de la victime par son exclusion du marché du travail. Souffrante, la victime cherche de l'aide médicale ou psychologique et peut obtenir un diagnostic erroné de professionnels qui ne croit pas à son histoire, tels que la paranoïa ou la bipolarité. Acculée à une position d'impuissance totale, sa réinsertion au travail devient plus que problématique. Les moyens utilisés sont variés: mise à l'écart, transferts successifs, congés de maladie, licenciement, mise en invalidité, placardisation¹⁷. Après plusieurs mois de congés de maladie, le potentiel

¹⁷ La placardisation représente l'exclusion du travail consistant à empêcher une personne de travailler sans la licencier, en la privant de toute fonction, responsabilités et relations avec autrui (Lhuillier, 2002).

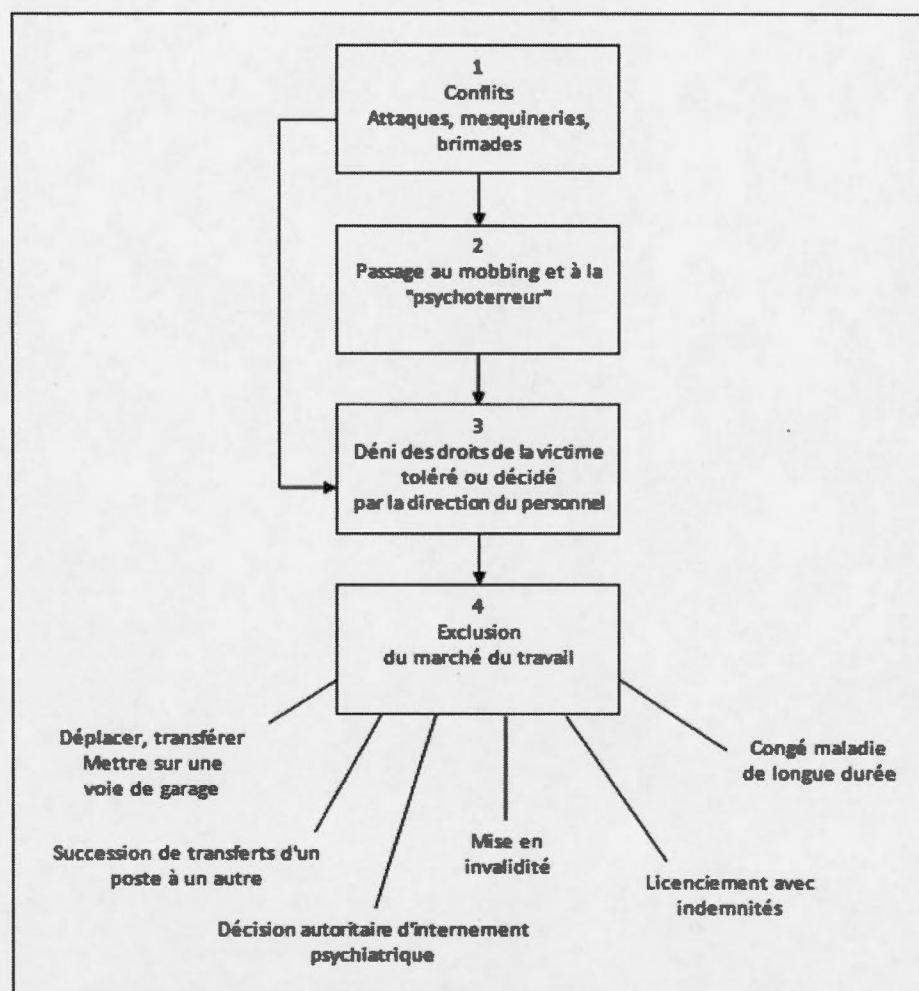


Figure 1.1 Les quatre phases de la psychoterreur de Leymann (1996, p.74)

de réhabilitation est réduit de moitié. Ses antécédents d'absence du travail sont lisibles sur son curriculum vitae, ce qui nuit à ses chances de trouver un nouvel emploi.

Nielsen et Einarsen (2012) ont proposé un modèle théorique expliquant les liens entre les différentes conséquences individuelles du harcèlement psychologique au travail selon une perspective individuelle de *coping* face au stress (voir figure 1.2). Ils ont construit leur modèle à partir de trois théories, soit : la théorie transactionnelle du stress de Lazarus et Folkman (1984), la théorie des événements affectifs de Weiss et

Cropanzano (1996) et la théorie de l'activation cognitive du stress de Ursin et Eriksen (2004).

Le modèle part du principe que l'exposition à des agressions systématiques et prolongées affectent négativement la cible (Nielsen et Einarsen, 2012; Zapf et Einarsen, 2005) et que des mécanismes cognitifs peuvent expliquer les effets du harcèlement psychologique étant donné la nature psychologique du harcèlement et l'interprétation subjective d'en être la victime (Vie, Glaso et Einarsen, 2011). Pour expliquer comment les effets négatifs surviennent, les auteurs suggèrent un processus dans lequel l'expérience de harcèlement psychologique prolongée se transforme en une activation cognitive répétée et chronique. Avec le temps, cette activation cognitive soutenue peut mener à une activation physiologique prolongée qui entraîne une détérioration de la santé et du bien-être (Ursin et Eriksen, 2004). Cette activation cognitive (Ursin et Eriksen, 2004) correspond à l'état dans lequel un organisme se trouve lorsqu'il tente de s'adapter à une situation de stress tel que décrit dans le syndrome général d'adaptation de Seyle (voir figure 1.4 p. 56).

En accord avec la théorie transactionnelle du stress de Lazarus et Folkman (1984), Nielsen et Einarsen (2012) proposent que la gravité des conséquences du harcèlement psychologique dépend de l'interaction entre la nature et la sévérité des agissements de harcèlement et les mécanismes de *coping* et les caractéristiques individuelles de la cible.

Initialement, l'activation¹⁸ provoquée par le harcèlement psychologique au travail peut être interprétée comme une réaction saine et normale survenant suite à une discordance entre les attentes d'une personne et ce qui se produit (Eriksen et Ursin, 2004). Les agissements de harcèlement psychologique subis sont contraires à ce que cette personne s'attend à vivre au travail, créant ainsi un état de dissonance cognitive

¹⁸ Activation: état physiologique qui influence la distribution des ressources mentales dans différentes tâches (Reed, 2011, p.545).

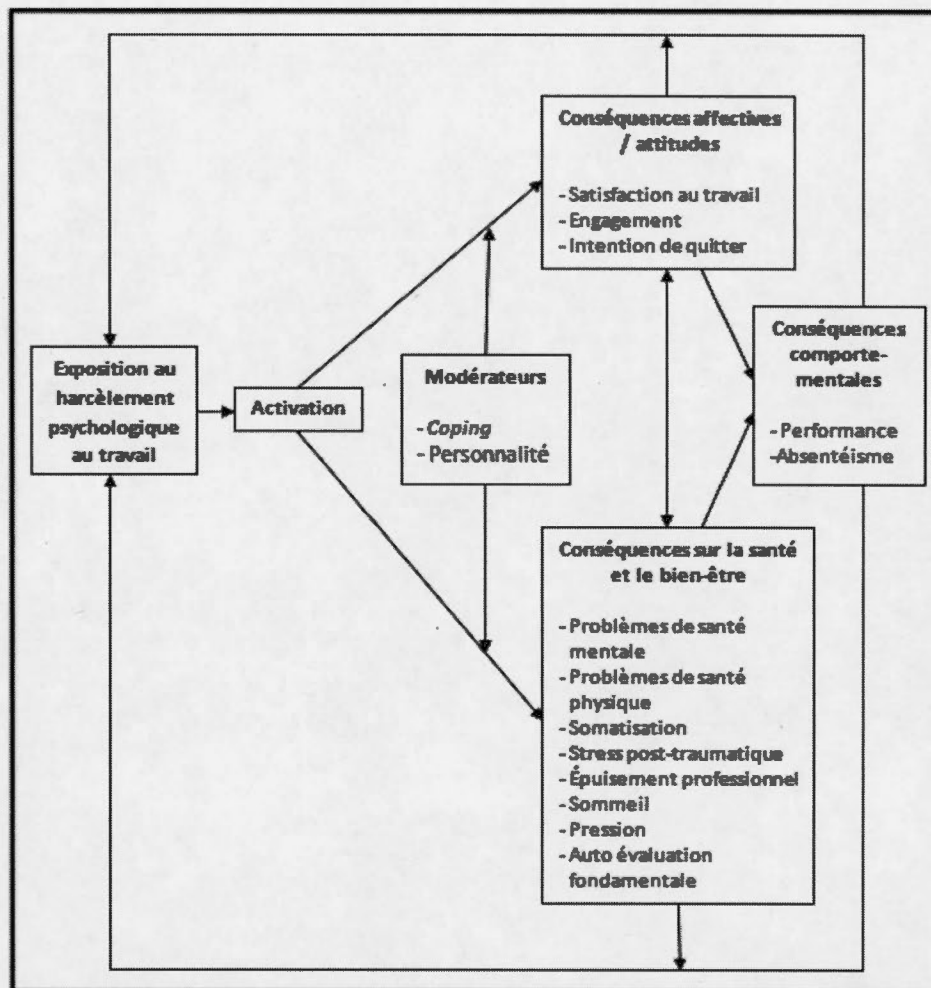


Figure 1.2 Modèle des conséquences du *bullying* de Nielsen et Einarsen (2012, p.313)

chez elle. Lorsque celle-ci constate qu'elle peut gérer cette discordance et s'attend à ce que ses mécanismes de *coping* fonctionnent assez bien dans la situation, l'activation s'éteint et n'entraîne pas de risques pour la santé, il n'y a donc plus de dissonance cognitive. Dans le cas contraire, l'activation est maintenue. Cette forme de

dissonance cognitive¹⁹ est associée à des niveaux élevés de stress et des pathologies telles qu'une diminution de la qualité du sommeil, une augmentation des niveaux de cortisol, une élévation du rythme cardiaque et une augmentation de mortalité (Eriksen et Ursin, 2004; Meurs et Perrewé, 2011). Selon les auteurs du modèle, on peut concevoir les conséquences négatives du harcèlement psychologique au travail comme l'incapacité d'une personne à réussir à faire face en utilisant ses mécanismes de *coping*, prévenir ou dissuader les comportements sociaux non-désirés des autres individus au travail. Aussi, l'incapacité à faire face au harcèlement psychologique déclenche des réactions affectives et des attitudes négatives (Glaser *et al.*, 2011). De plus, le modèle suggère que les effets négatifs du harcèlement psychologique sur la santé, les affects et les attitudes, ont des conséquences secondaires indirectes sur le comportement, soit une augmentation de l'absentéisme et une diminution de la performance au travail. Le modèle montre que les conséquences du harcèlement psychologique ont aussi un effet sur une exposition subséquente au harcèlement psychologique, ou du moins le choix de le rapporter ou non. On peut s'attendre à une relation de stressor-détresse²⁰ et détresse-stressor entre le harcèlement psychologique et ses conséquences (Nielsen *et al.*, 2012). Dans la perspective de la relation stressor-détresse, le harcèlement psychologique génère des changements négatifs au niveau physique, psychologique et comportemental qui résultent ultimement en effets négatifs pour la cible (Nielsen et Einarsen, 2012). Dans la perspective de la relation détresse-stressor, les caractéristiques individuelles telles qu'une santé abîmée et des traits spécifiques de la personnalité constituent supposément un facteur de vulnérabilité qui augmente le risque d'être harcelé (Bowling et Beehr, 2006).

¹⁹ Dissonance cognitive: incohérence entre des cognitions, soit toute connaissance, opinion, ou croyance sur l'environnement, soi-même ou son comportement (Festinger, 1957). Théorie de la dissonance cognitive de Leon Festinger (1957)

²⁰ Traduction libre de l'auteur de *stressor-strain*. Dans une relation stressor-détresse, le premier élément est le stressor qui entraîne une détresse. Dans la relation détresse-stressor, l'état de détresse constitue un facteur de vulnérabilité au stressor (Nielsen et Einarsen, 2012).

Toujours selon Nielsen et Einarsen (2012), l'incapacité à réussir à gérer le traitement injuste et non-désiré au travail par l'utilisation des mécanismes de *coping* peut mener à la dissonance cognitive qui entraîne une activation prolongée et des sensations d'inconfort. En effet, les cibles pouvant sentir que l'organisation est en partie responsable des incidents et de la fréquence des agissements de harcèlement psychologique au travail, celles-ci perçoivent l'absence de conditions protectrices pouvant les aider à faire face à la situation par des mécanismes de *coping*, et peuvent alors devenir désillusionnés et en colère. Elles ne ressentent pas de colère uniquement envers le harceleur, mais aussi envers l'organisation qui n'a pas su les protéger (Willness, Steel et Lee, 2007). La perception d'injustice organisationnelle entraîne des réactions négatives de la part de la victime qui se justifie d'avoir riposter contre une organisation qui permet le harcèlement psychologique au travail (Bowling et Beehr, 2006).

Selon Zapf et Gross (2001), le modèle du processus de harcèlement psychologique de Leymann (1996) montre un parallèle avec le modèle d'escalade des conflits de Glasl (1982). Le modèle de Glasl (1982) comprenant 3 phases et 9 étapes est décrit ci-dessous: (voir figure 1.3).

Phase 1: Rationalité et contrôle. Le modèle part d'un conflit rationnel. Les parties en conflit tentent de résoudre leurs problèmes, démontrent une certaine collaboration et traitent principalement à un niveau impersonnel. Elles sont conscientes des tensions qui existent mais essaient de transiger de façon rationnelle et contrôlée.

Phase 2: Rupture de la relation. Cette phase survient lorsque le conflit initial a plus ou moins disparu et la relation entre les parties est devenue la source principale de tensions. La méfiance, le manque de respect et les hostilités sont présents. Les parties ont de plus en plus de difficultés à régler leurs problèmes ensemble et essaient de s'exclure mutuellement.

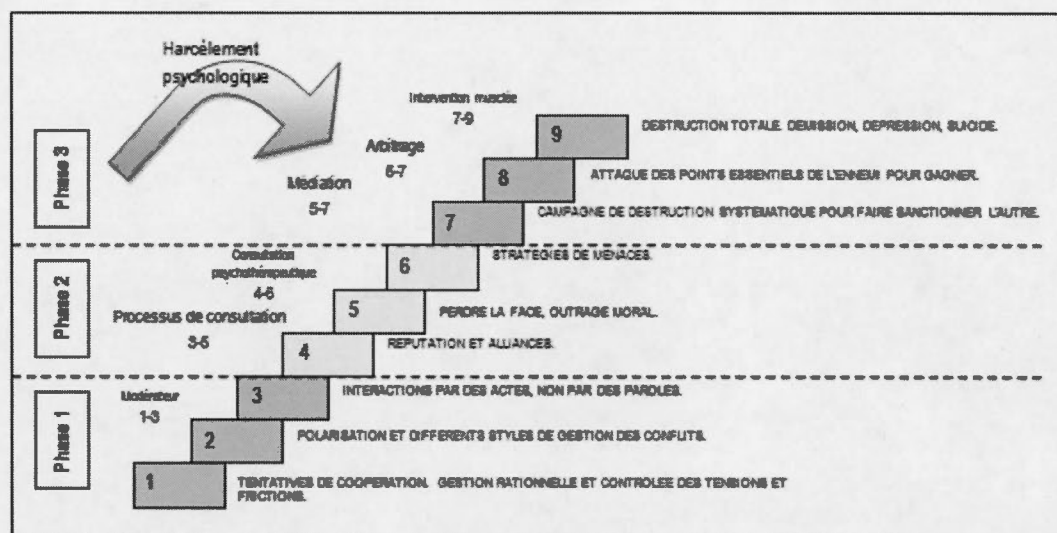


Figure 1.3 Modèle d'escalade du conflit de Glasl

Phase 3: Aggression et destruction. Durant cette phase, les confrontations sont très destructrices. L'autre partie est perçue comme n'ayant plus aucune dignité humaine et toutes les tentatives pour obtenir des résultats positifs sont bloquées. Les parties sont prêtes à risquer leur propre bien-être, ou leur existence afin de blesser ou détruire l'autre.

Ainsi donc, plusieurs modèles démontrent que le harcèlement psychologique au travail est une situation d'escalade d'un conflit social non résolu ayant atteint le plus haut niveau ainsi qu'un déséquilibre accru du pouvoir (Zapf et Gross, 2001). La cible de cette situation d'escalade du conflit n'a pas de contrôle, de sorte que des stratégies habituellement efficaces, telles que la gestion des conflits (Rahim et Magner, 1995; Thomas, 1992) ou la gestion du stress par la résolution de problèmes (Lazarus et Folkman, 1984) ne fonctionnent pas (Zapf et Gross, 2001).

En plus d'une définition et d'un modèle théorique, Leymann (1996) a identifié 45 agissements constitutifs du *mobbing* (voir tableau 1.2). Pour les besoins statistiques de ses recherches, Leymann se devait de fixer des normes précises pour appliquer

l'étiquette de *bullying* ou *mobbing* à une activité, interaction ou processus. Ainsi, il a décidé, de façon arbitraire²¹, qu'il y avait du *mobbing* lorsqu'un de ces 45 agissements se répétait au moins une fois par semaine et durait au moins six mois (Leymann, 1996). Malheureusement, plusieurs auteurs et chercheurs ont ensuite appliqué, à tort, ces normes pour établir un diagnostic de la présence de harcèlement psychologique.

Leymann a divisé ces 45 agissements constitutifs du *mobbing* en cinq catégories suite à des entrevues informelles et des analyses heuristiques. Puis, des analyses statistiques factorielles des 45 agissements lui ont permis de confirmer les cinq catégories obtenues précédemment. Ces catégories réfèrent aux effets des agissements de *mobbing* sur la victime. «Les agressions peuvent porter sur 1) la possibilité pour la victime de s'exprimer; 2) ses relations sociales; 3) la considération dont elle bénéficie; 4) la qualité de sa vie professionnelle et de sa vie privée; 5) sa santé» (Leymann, 1996, p. 28).

1.2.1 Priver la victime de toute possibilité de s'exprimer

Cette première catégorie contient les agissements visant à priver substantiellement la victime de possibilités de communiquer adéquatement. Selon Leymann (1996), le harcèlement psychologique au travail peut priver une cible de toute possibilité de faire entendre son point de vue. Différentes tactiques peuvent être déployées pour y parvenir. Par exemple, en lui retirant l'accès à toute information pertinente ou nécessaire, la cible se retrouve face à un agresseur qui contrôle les règles de communication. Ainsi, toute tentative de celle-ci pour rétablir une forme d'équilibre dans la relation est rebutée par le harceleur qui intensifie ses agissements harcelants lorsque la cible insiste ou parvient tout de même à mettre la main sur certaines

²¹ Nous croyons qu'il est important, qu'en tant que chercheurs, nous soyons vigilants dans l'utilisation d'un choix purement instrumental pour des calculs statistiques, car il arrive que ce choix finisse par avoir un impact et une utilisation politique extrêmement importants.

informations. La cible se retrouve en position de faiblesse lorsqu'elle tente de s'expliquer puisque l'agresseur considère uniquement l'information qui justifie son agression et interprète les paroles de celle-ci à sa manière puis retourne le tout contre elle en trouvant le moyen de lui faire des reproches. Autant la vie privée que le travail de la victime sont sujets de critiques incessantes. Ainsi, la cible ne peut parvenir à se faire entendre et n'a que trois réactions possibles à cette domination du harceleur: se soumettre en se résignant à l'injustice subie; démissionner; ou se battre. La lutte qui s'en suit reste inéquitable et la cible se retrouve en position de souffredouleur.

Leymann (1996) a identifié 11 agissements lors des 300 entrevues effectuées durant sa recherche (voir tableau 1.2 section 1).

1.2.2 Couper la victime de son entourage

Cette catégorie regroupe les agissements servant à nuire au maintien des contacts sociaux de la victime. Selon Leymann (1996), le réseau de relations sociales de la cible d'un harcèlement psychologique au travail est souvent défait, la rendant ainsi de plus en plus isolée. La perte du soutien social est perçue, comme une exclusion, un rejet, par la cible. La destruction du réseau social se fait par différents comportements: on peut simplement ne plus adresser la parole à la cible; l'ignorer lorsqu'elle parle; quitter un endroit dès son arrivée; la priver de tout accès aux communications écrites; ne jamais se rendre disponible pour elle. De plus, Leymann (1996) affirme que la pression devient intolérable pour la cible qui est ostracisée par un groupe de collègues, et peut mener à l'effondrement de celle-ci. Le harcèlement psychologique atteint un stade ultime quand le supérieur hiérarchique l'initie ou y participe. Celui-ci peut alors empêcher la cible de travailler adéquatement en lui retirant l'équipement nécessaire à sa tâche et en donnant la consigne aux autres employés de ne plus lui parler.

Leymann (1996) a identifié cinq agissements visant à isoler la victime (voir tableau 1.2 section 2).

1.2.3 Discréditer la victime

Dans cette catégorie, l'on retrouve les comportements nuisant à la réputation et la considération de la victime.

La considération dont jouit une personne au sein de sa famille, auprès de ses amis, de ses collègues, de ses connaissances est l'expression de ses relations avec la société et de la position qu'elle y occupe. L'estime que lui accorde son entourage est le fondement de sa confiance en soi: l'assurance en soi n'est possible que dans la mesure où l'on a le sentiment d'être justement considéré par son entourage. (Leymann, 1996, p. 35).

Selon Leymann (1996), les calomnies et médisances rapportées à la cible, sous prétexte de la prévenir, provoque un effet encore plus dévastateur que des attaques directes. Il considère que la manifestation la plus outrancière de mépris consiste à échanger des propos désobligeants, sur et devant la victime, sans qu'elle ne puisse parler pour se défendre.

Quinze agissements ont été identifiés comme visant à déconsidérer la victime auprès de ses collègues (voir tableau 1.2 section 3).

1.2.4 Compromettre la situation professionnelle de la victime

Cette catégorie répertorie les agissements atteignant la situation professionnelle de la victime. Pour Leymann (1996), le harcèlement psychologique vise à manipuler : la communication avec la victime; son statut social et professionnel; et ses conditions de travail, mettant en jeu sa dignité et le respect de soi. En restreignant les tâches professionnelles, l'activité est compromise, soit: les conditions d'existence. La possibilité de s'expliquer sur les problèmes et de reprendre le contrôle de la situation

est diminuée par l'absence de communication. Ainsi, la victime perd confiance en elle, restreignant du même coup sa capacité à s'affirmer.

Les sept agissements visant à discréditer la victime dans son travail sont présentés dans le tableau 1.2 à la section 4.

1.2.5 Compromettre la santé de la victime

Cette dernière catégorie renferme les comportements pouvant affecter la santé physique de la victime. «L'arsenal des méchancetés, toutes lourdes de conséquences psychiques et matérielles pour la victime, semble inépuisable» (Leymann, 1996, p.39). Les agissements vont des menaces de violences physiques aux agressions, en passant par «des avertissements» qu'on prétend être des plaisanteries.

Leymann (1996) a identifié sept agissements visant à compromettre la santé de la victime (voir tableau 1.2 section 5).

Tableau 1.2 Les 45 agissements constitutifs du *mobbing* de Leymann (1996, p.42-43)

1. Agissements visant à empêcher la victime de s'exprimer

- Le supérieur hiérarchique refuse à la victime la possibilité de s'exprimer.
- La victime est constamment interrompue.
- Les collègues l'empêchent de s'exprimer.
- Les collègues hurlent, l'invectivent.
- Critiquer le travail de la victime.
- Critiquer sa vie privée.
- Terroriser la victime par des appels téléphoniques.
- La menacer verbalement.
- La menacer par écrit.
- Refuser le contact (éviter le contact visuel, gestes de rejet, etc.)
- Ignorer sa présence, par exemple en s'adressant exclusivement à des tiers.

2. Agissements visant à isoler la victime

- Ne plus lui parler.
- Ne plus se laisser adresser la parole par elle.
- Lui attribuer un poste de travail qui l'éloigne et l'isole de ses collègues.
- Interdire à ses collègues de lui adresser la parole.
- Nier la présence physique de la victime.

3. Agissements visant à déconsidérer la victime auprès de ses collègues

- Médire d'elle ou la calomnier.
- Lancer des rumeurs à son sujet.
- Se gausser d'elle, la ridiculiser.
- Prétendre qu'elle est une malade mentale.
- Tenter de la contraindre à un examen psychiatrique.
- Railler une infirmité.
- Imiter la démarche, la voix, les gestes de la victime pour mieux la ridiculiser.
- Attaquer ses convictions politiques ou ses croyances religieuses.
- Se gausser de sa vie privée.
- Se moquer de ses origines, de sa nationalité.
- La contraindre à un travail humiliant.
- Noter le travail de la victime inéquitablement et dans des termes malveillants.
- Mettre en question, contester les décisions de la victime.
- L'injurier dans des termes obscènes ou dégradants.
- Harceler sexuellement la victime (gestes ou propos).

4. Discréditer la victime dans son travail

- Ne plus lui confier aucune tâche.
- La priver de toute occupation et veiller à ce qu'elle ne puisse en trouver aucune par elle-même.
- La contraindre à des tâches totalement inutiles et/ou absurdes.
- La charger de tâches très inférieures à ses compétences.
- Lui donner sans cesse des tâches nouvelles.
- Lui faire exécuter des travaux humiliants.
- Confier à la victime des tâches exigeant des qualifications très supérieures à ses compétences, de manière à la discréditer.

5. Compromettre la santé de la victime

- Contraindre la victime à des travaux dangereux ou nuisibles à la santé.
- La menacer de violences physiques.
- L'agresser physiquement, mais sans gravité, « à titre d'avertissement ».
- L'agresser physiquement, sans retenue.
- Occasionner volontairement des frais à la victime dans l'intention de lui nuire.
- Occasionner des dégâts au domicile de la victime ou à son poste de travail.
- Agresser sexuellement la victime.

1.3 Agissements constitutifs du harcèlement psychologique

Le harcèlement psychologique au travail est un processus dynamique qui évolue graduellement (Einarsen, 2000).

Le harcèlement psychologique au travail est caractérisé par l'exposition systématique et prolongée à des comportements négatifs et agressifs de nature principalement psychologique, incluant l'absence de comportement et des agissements d'exclusion sociale (Einarsen *et al.*, 2011; Leymann, 1996).

1.3.1 Modèle de l'ostracisme de Williams

L'ostracisme signifie être ignoré et exclu sans trop d'explications ni d'attention négative explicite (Williams, 2007). Selon Williams (2007, 2001, 1997), les formes variées d'ostracisme présentent des causes, des conséquences, des interprétations et des buts différents. En 1997, il a proposé un modèle théorique afin d'expliquer les conséquences de l'ostracisme sur les individus et les groupes, qui a été révisé subséquemment en 2001 (Williams et Zadro, 2001; Williams, 2001). Ce modèle démontre comment les individus: 1) perçoivent qu'ils peuvent être les cibles d'ostracisme; 2) tentent de trouver des explications; 3) ont des susceptibilités variées; 4) réagissent au niveau physiologique, émotif, cognitif et comportemental aux besoins fondamentaux et ce, dépendamment du temps qu'a duré l'ostracisme. Selon

Williams (2001), une personne qui se croit la cible d'ostracisme en sera affectée peu importe qu'on ait, intentionnellement ou non, voulu l'ostraciser.

Williams (1997, 2001) propose que l'ostracisme menace quatre besoins fondamentaux: 1) appartenance; 2) estime de soi; 3) contrôle et 4) existence significative.

1) Le besoin d'appartenance implique des interactions affectives fréquentes et plaisantes avec quelques personnes qui se déroulent dans un contexte affectif bienveillant. Le besoin d'appartenance est si important qu'en être privé conduit une personne à souffrir de maladies mentales (dépression, anxiété, stress) et physiques au point d'en devenir invalide (Williams et Zadro, 2005; Williams, 2001; Baumeister et Leary, 1995). Lors d'entrevues auprès de 48 participants victimes d'ostracisme sur une période prolongée, Zadro (2004) a trouvé qu'ils étaient devenus dépressifs et évitaient d'être rejetés à nouveau.

2) L'estime de soi est un déterminant principal de plusieurs théories d'auto-efficacité et de santé mentale (p.ex., Bandura, 1997; Leary *et al.*, 1995; Barnett et Gotlib, 1988). L'ostracisme menace l'estime de soi parce qu'il est associé au châtement, il contient l'accusation implicite que la cible a fait quelque chose de mal, est mauvaise ou non-désirée (Williams, 2001). À la longue, l'attaque à l'estime de soi peut entraîner la cible dans une spirale descendante vers une estime de soi de plus en plus faible et des comportements indésirables (Williams, 2001).

3) Lorsqu'un individu ne se sent pas en contrôle, il peut démontrer une impuissance apprise²² et devenir dépressif (Seligman, 1975). Selon Williams (2001), l'ostracisme menace le contrôle que la cible croit avoir sur ses interactions avec la personne qui l'ostracise puisqu'elle n'obtient aucune réaction à ses demandes ou provocations.

²² Traduction du concept de *learned helplessness* de Seligman (1975). Impuissance apprise: "effets d'impuissance ou d'incapacité après avoir appris à répétition que ses comportements n'entraînent pas de conséquences (diminution de la probabilité de s'engager dans des comportements de contrôle), effets qui se généralisent à des situations où le fait d'agir pourrait être suivi de conséquences" (Malcuit, Pomerleau et Maurice, 1995, p. 109).

4) L'ostracisme implique le retrait de l'attention et de la reconnaissance, rappelant aux cibles la fragilité, l'insignifiance et le manque de valeur de leur existence ainsi que leur propre mort (Williams, 2001). Pour Boehm (1986), l'ostracisme équivaut à la mort sociale d'un individu. L'ostracisme menace le besoin d'une existence significative et donne à la cible un aperçu terrifiant de ce que seraient les choses si elle était morte (Williams, 2005).

Selon Williams (2001), les cibles d'ostracisme peuvent avoir de la difficulté à savoir avec certitude si elles vivent vraiment un épisode d'ostracisme, car il est moins tangible que d'autres formes explicites de rejet, telles que des agressions verbales ou physiques, pouvant être considéré comme un «non-comportement» ou une absence de comportement. Il arrive souvent sans explication, ce qui fait qu'il est difficile pour la cible d'être certaine que l'ostracisme se produit réellement. Aussi, la cible peut être ostracisée partiellement, c'est à dire qu'on la reconnaît, mais pas au même degré qu'auparavant, à un degré moindre. Ainsi, il est encore une fois difficile pour la cible d'être convaincue qu'on l'ostracise.

Williams (2001) différencie l'ostracisme physique de l'ostracisme social. L'ostracisme physique implique de se retirer ou de quitter la situation (ex: quitter la pièce, ne plus passer de temps ou moins de temps avec une personne, etc). Quant à l'ostracisme social, il implique un retrait émotionnel en présence de la cible (retirer un contact visuel, ne pas parler, ne pas écouter). Avec ce type d'ostracisme, les cibles peuvent se sentir invisibles.

L'ostracisme physique symbolise un départ permanent, plus aucun contact possible. La cible se sent toutefois reconnue puisque la personne qui l'ostracise doit quitter sa présence pour se soustraire à son influence, lui communiquant ainsi qu'elle est sans importance. Quant à l'ostracisme social, il symbolise la mort. La cible comprend qu'elle est invisible et ne détient aucune influence. Williams (2001) affirme que la notion d'invisibilité et d'inconséquence, produite par l'ostracisme social, a un potentiel

dévastateur sur la cible. C'est pourquoi, celui-ci perçoit l'ostracisme social comme beaucoup plus insidieux que l'ostracisme physique. Selon Boehm (1986), infliger un traitement d'ostracisme social à une personne qui n'a nulle part d'autre où aller est l'ultime châtement, pire que l'isolement cellulaire²³ ou la mort, puisqu'on lui rappelle continuellement qu'elle est totalement rejetée.

1.3.2 Théorie de la reconnaissance de Honneth

La reconnaissance est la démonstration, à travers des comportements publiquement accessibles, d'une attribution de la valeur sociale (Honneth, 2004). «La reconnaissance est l'expression d'une perception évaluative dans laquelle la valeur de l'individu est directement donnée» (Honneth, 2008, p.242).

Honneth (2002, 2000) a proposé :

une typologie ternaire, d'une part, des sphères de reconnaissance: l'amour, le droit et la solidarité; d'autre part, des effets de la reconnaissance sur le rapport à soi: la confiance en soi, le respect de soi et l'estime de soi; et finalement des types de non-reconnaissance ou de mépris social: l'atteinte physique, l'atteinte juridique et l'atteinte à la dignité de la personne (Berten, 2001, p. 136).

La première forme de reconnaissance, l'amour, désigne les «liens affectifs puissants entre un nombre restreint de personnes» (Honneth, 1992, p. 117). Il ne s'agit donc pas uniquement d'intimité amoureuse, mais de liens affectifs qui permettent une ouverture vers une sécurité émotionnelle nécessaire aux autres formes d'interactions sociales (Guéguen et Malochet, 2012). L'amour permet d'acquérir la confiance en soi. Lorsqu'il y a non-reconnaissance de l'amour, «la confiance acquise par un sujet, grâce à l'expérience de l'amour, en sa capacité de coordonner son corps de façon autonome est altérée. Honte sociale, perte de la confiance en soi et dans le monde, affectent la

²³ Traduction libre de l'auteur du terme «*solitary confinement*».

relation pratique de l'individu avec d'autres et cela jusque dans sa dimension corporelle» (Courtel, 2008, p.9). La non-reconnaissance, ou le mépris social, peut prendre la forme de violence physique ou morale produisant des identités lésées et dans les cas extrêmes, une mort psychique (Honneth, 2002). Le concept de mort psychique, une mort métaphorique qui peut devenir bien réelle, est souvent rapporté dans l'étude des effets psychologiques du viol et de la torture (Courtel, 2008).

La deuxième forme de reconnaissance, le droit, réfère au respect absolu dû à la personne (Honneth, 2002, 2000). Ce respect comporte les droits fondamentaux d'un être humain qui lui assure une égalité à tous les points de vue: civil, politique et social. Ainsi, puisqu'elle mérite le respect des autres, une personne prend conscience qu'elle peut se respecter elle-même, d'où le respect de soi. La non-reconnaissance de ce droit conduit à «l'exclusion et la privation de droits qui bafouent l'intégrité sociale de la personne, provoquant ainsi une sorte de mort sociale» (Guéguen et Malochet, 2012, p.53).

La troisième forme de reconnaissance identifiée par Honneth (2002, 2000), la solidarité sociale, se rapporte en grande partie à l'activité du travail. Il s'agit de la reconnaissance de l'utilité et de la valeur de l'activité d'une personne, soit une forme d'estime sociale. «Ce qui se joue dans ce champ de la reconnaissance pour l'individu, c'est l'estime de soi» (Guéguen et Malochet, 2012, p.52). La non-reconnaissance de cette solidarité sociale porte atteinte à la dignité ou la considération, et survient lorsque la valeur sociale est jugée négativement, comme étant inadéquate. La personne non-reconnue perd la possibilité d'évaluer positivement ses capacités, ses qualités et son activité. Blessure et mortification sont des métaphores correspondant à ce type de mépris social (Guéguen et Malochet, 2012).

L'absence intentionnelle de gestes expressifs de reconnaissance, comme saluer quelqu'un ou le remercier, manifeste le désir de le rendre invisible et lui indique qu'il doit s'attendre à des actions hostiles (Honneth, 2008). «L'histoire culturelle offre de

nombreux exemples de situation dans lesquelles les dominants expriment leur supériorité sociale en ne percevant pas ceux qu'ils dominent» (Honneth, 2004, p. 138). Les dominants leur font ainsi comprendre qu'ils leur sont invisibles, malgré leur présence physique. Ils regardent à travers eux intentionnellement, ne leur permettant ainsi d'interpréter ces comportements manifestes que comme des signes d'humiliation (Honneth, 2008). L'invisibilité devient une forme subtile d'humiliation (Honneth, 2008). Cette invisibilité représente une série de processus d'exclusion qui nient la contribution productive de certaines personnes (Mouchard, 2009). «L'invisibilité résulte de l'absence totale de prise en compte des attentes de reconnaissance individuelle. En l'occurrence, ce sont les droits des salariés qui ne sont pas reconnus» (Guéguen et Malochet, 2012, p.65).

La reconnaissance provient des autres, c'est un concept relationnel (Guéguen et Malochet, 2012). «Il en résulte une vulnérabilité radicale du sujet, dont le rapport positif à lui-même et l'autonomie se trouvent entièrement conditionnés par la reconnaissance de l'autre. L'autre, parce qu'il est celui qui détermine mon être, a aussi et simultanément la possibilité de me détruire» (Guéguen et Malochet, 2012, p.48) et de «ruiner l'identité de la personne toute entière» (Honneth, 2000, p.161). Dans son ensemble, l'identité personnelle se développe à condition que celui-ci expérimente de la reconnaissance sociale. Sans cette reconnaissance, l'individu ressent le mépris social qu'on lui témoigne et se sent ainsi nécessairement menacé de perdre sa personnalité (Honneth, 2008). «Le mépris est à l'identité ce que la maladie est au corps» (Guéguen et Malochet, 2012, p.48). Pour Honneth (2000), l'identité des êtres humains est menacée lorsqu'ils sont socialement rabaissés et humiliés, au même titre que les maladies menacent leur existence physique. Chacun a le pouvoir de manifester du mépris social aux autres, simplement en faisant comme s'ils n'étaient pas vraiment là, dans le même espace, alors qu'ils sont présents (Honneth 2008). Lorsque «l'on refuse à une personne la reconnaissance qu'elle mérite, elle y réagit en règle générale par des sentiments moraux qui accompagnent l'expérience du mépris, et

donc par la honte, la colère ou l'indignation» (Honneth, 2008, p. 193). Cette réaction de honte ou d'indignation suite à une expérience de mépris social motive des individus à lutter pour la reconnaissance (Honneth, 2002).

1.3.3 Infantilisation

Le concept d'infantilisation réfère aux attitudes et comportements visant à traiter quelqu'un d'âge adulte comme une personne mineure, donc inapte à prendre des décisions (Laubin, 2008). On limite son autonomie et on ne reconnaît pas ses compétences (Grand *et al.*, 2010). « L'infantilisation a pour but d'inciter les adultes à la puérilité, et de préserver ce qu'il y a d'enfantin chez les enfants qui essaient de grandir » (Lacan, 1968, p.114). Ces attitudes et comportements infantilisants se rapprochent de l'irrespect et la dévalorisation de la personne (Laubin, 2008). Il s'ensuit un non-respect de la parole, des souhaits ou des désirs de la personne qui sera de moins en moins écoutée, entendue et consultée (Laubin, 2008). Le tutoiement et l'utilisation de surnom non adaptés, non souhaités, ni demandés constituent une autre forme d'infantilisation qui passe par la communication (Laubin, 2008).

Selon Bruckner (1995), certaines personnes sont incapables de prendre leurs responsabilités, car elles ne sont ni autonomes, ni indépendantes, elles ne sont plus adultes. Selon cet auteur, l'infantilisation est une facilité que l'homme a trouvé pour se déresponsabiliser. C'est le cas de certaines personnes qui trouvent des bénéfices à être infantilisées, par exemple, une personne âgée ou le jeune frère dont la soeur aînée s'occupe en satisfaisant ses besoins et en prévenant ses désirs. Pour maintenir ses bienfaits, le jeune frère préfère demeurer dépendant de sa soeur, ce qui est «à l'inverse de ce que font les parents qui suscitent la croissance de leur enfant et le conduisent vers son autonomie» (Dessoay *et al.*, 2005, p.41). Au contraire, d'autres personnes n'apprécient pas ce traitement infantilisant, n'y voient aucun bénéfice et se sentent dévalorisées dans un rôle dépendant.

L'infantilisation rime avec dépersonnalisation: «Je ne suis plus moi», «Il ne me voit plus.» La personne est niée, son sentiment d'identité est altéré, ce qui peut aller jusqu'à engendrer de la confusion. Une partie de la vie de la personne, de ses capacités, est occultée. Cette infantilisation peut donc entraîner une agressivité, de la colère, de la révolte, de la part de l'âgé. C'est ainsi qu'éclosent des violences verbales, physiques, des troubles du comportement (Laubin, 2008, p.35).

Dans une recherche visant à comprendre ce que vivaient les victimes de harcèlement psychologique au travail, Tracy, Lutgen-Sandvik et Alberts (2006) ont trouvé que les travailleurs abusés se sentaient comme des esclaves, des animaux, des prisonniers, des enfants et des amoureux au coeur brisé. Plusieurs participants à cette recherche, ont décrit s'être sentis traités comme de jeunes enfants qu'on réprimandait, et ressentaient diverses émotions telles que la colère, la tristesse, la déprime, la peur et la honte. Cette infantilisation rappelait, à certains, de douloureux souvenirs d'enfance. Les participants étaient furieux d'être traités comme des incompetents, et honteux d'avoir permis au harceleur de les infantiliser. Ils étaient confus, se demandant ce qu'ils avaient fait pour mériter ce harcèlement. Certains avouaient avoir été soulagés lorsque quelqu'un d'autre était ciblé, mais se sentaient alors coupables de ressentir un soulagement et de n'avoir pas défendu un collègue. La plupart croyaient qu'ils étaient à blâmer et auraient du agir différemment pour éviter l'abus.

Être traité comme un enfant démontre que les harceleurs rejettent le statut d'adulte de leurs cibles (Tracy, Lutgen-Sandvik et Alberts, 2006) et les maintiennent dans un état d'infériorité. L'implication de se voir comme un enfant renvoie à l'impuissance de faire cesser la maltraitance (Tracy, Lutgen-Sandvik et Alberts, 2006).

1.3.4 Le *micromanagement*

Le *micromanagement* fait référence au contrôle d'une entreprise, par une attention excessive aux moindres détails, ayant pour effet d'entraver le progrès et négliger les questions de plus haute importance (White, 2010). Cette obsession excessive pour les

plus infimes détails empêche les gestionnaires de porter leur attention sur les éléments plus importants.

Chambers (2004) décrit le *micromanagement* comme étant une interférence inappropriée dans les activités, les responsabilités, les prises de décision et l'autorité d'une autre personne. Les comportements du *micromanager* interfèrent avec la performance et la productivité des employés ainsi qu'avec l'efficacité des projets et des processus. Selon lui, le *micromanagement* est le style de gestion le plus condamné et la source la plus commune des plaintes des employés. Les *micromanagers* font un mauvais usage des outils de gestion et s'en servent pour étouffer, frustrer et faire suffoquer les gens de leur entourage (Chambers, 2004). Le *micromanagement* occasionne des coûts directs, indirects et cachés pour une organisation en plus de contribuer à la baisse de moral des employés, au taux élevé du roulement de personnel, à l'inefficacité, à l'instabilité et au désengagement (Chambers, 2004).

Au lieu de donner des instructions générales sur les petites tâches et dévouer leur temps à superviser les gros projets, les *micromanagers* gèrent et évaluent chaque étape des processus d'affaires et évitent de déléguer des décisions (Fracaro, 2007). Ils sont habituellement irrités lorsque des subordonnés prennent des décisions sans les consulter, même lorsque ces décisions sont totalement de leur ressort (Fracaro, 2007).

1.4 Nouveau modèle développemental du trauma de Janoff-Bulman

Janoff-Bulman (1989; 1992) a proposé un modèle expliquant le développement d'un traumatisme provoqué par l'effondrement des croyances fondamentales d'un individu. Elle établit que les croyances fondamentales sont des schémas cognitifs. Un schéma cognitif est une structure abstraite de connaissances, conservée en mémoire, «qui intervient comme guide dans l'interprétation de l'information et la résolution de problèmes. [...] Les schémas ont pour but d'expliquer les expériences vécues par un

individu» (Young, Klosko et Weishaar, 2005, p.34). Selon ce modèle, trois croyances sont ébranlées par un événement traumatique: 1) la bienveillance du monde et des événements; 2) la cohérence du monde; et 3) la valeur de soi.

1.4.1 La bienveillance du monde et des événements

Cette croyance fondamentale se rapporte à la certitude de vivre dans un monde bienveillant, c'est-à-dire un monde dans lequel les gens sont fondamentalement bons, gentils, serviables et bienveillants. Dans ce contexte, le monde est un concept abstrait qui réfère autant aux personnes qu'aux événements (Janoff-Bulman, 1992). La bienveillance des événements s'applique à la croyance que les résultats positifs et la chance sont prépondérants dans la vie comparativement aux résultats négatifs et à la malchance. Ainsi, plus un individu croit en la bienveillance du monde, plus il croira que le monde est un bon endroit où la malchance est relativement rare (Janoff-Bulman, 1989). Par conséquent, plus un individu croit en la bienveillance des gens, plus il croira que les gens sont fondamentalement bons, gentils, serviables et bienveillants (Janoff-Bulman, 1989).

1.4.2 La cohérence du monde

«La deuxième conception fondamentale consiste en une perception du monde comme étant logique, intelligible, contrôlable et juste» (Brillon, Marchand et Stephenson, 1996, p.136). Un monde cohérent est un monde dans lequel «il existe une contingence entre les comportements des individus et les conséquences de leurs actions» (Geninet et Marchand, 2007, p.13). Autrement dit: «On a ce qu'on mérite». Puisque chacun reçoit ce qu'il mérite, il suffit de bien se comporter pour être à l'abri du malheur. Cette croyance en la cohérence du monde procure un sentiment de contrôle et de compréhension de la réalité (Brillon, Marchand et Stephenson, 1996). La croyance fondamentale de cohérence n'implique pas uniquement la compréhension des raisons pour lesquelles des événements se produisent mais plus

particulièrement pourquoi ces événements arrivent à des individus spécifiques (Janoff-Bulman, 1992). C'est cette croyance qui, dans l'adversité, fait s'exclamer plusieurs personnes: «Pourquoi moi?». En croyant en un monde juste, les événements négatifs sont perçus comme des punitions alors que les événements positifs sont vus comme des récompenses (Janoff-Bulman, 1992).

1.4.3 La valeur de soi

Cette troisième croyance implique une évaluation globale de soi, et en général, les individus se perçoivent comme étant des personnes bonnes, compétentes et morales (Janoff-Bulman, 1992). Ainsi, chacun considère qu'il ne mérite pas de vivre un événement traumatique (Brillon, Marchand et Stephenson, 1996).

Ces trois croyances fondamentales concernant le monde et nous-mêmes, nous assurent un sentiment de confiance et de sécurité qui nous procure un optimisme général, une certitude que tout ira bien, que nous sommes en sécurité et protégés (Janoff-Bulman, 1992).

La recherche a démontré qu'en général nous sommes conservateurs lorsqu'il est question de modifier nos schémas cognitifs; nous essayons d'incorporer l'anormal dans la structure de nos schémas existants plutôt que de développer de nouveaux schémas (Janoff-Bulman, 1989). Selon Piaget (1971), nous avons tendance à faire de l'assimilation plutôt que de l'accommodation. Piaget (1971) a introduit le terme accommodation pour désigner le processus consistant en une modification des schémas de pensées existants suite au vécu de nouvelles expériences ou apport de nouvelles informations. Le terme assimilation réfère, quant à lui, au processus d'intégration progressive des nouvelles expériences aux schémas existants. Le modèle de Janoff-Bulman est basé sur le concept que c'est le changement à nos schémas les plus fondamentaux, imbriqués dans notre système conceptuel, qui est impliqué dans les cas d'événements traumatiques (Janoff-Bulman, 1989, 1992).

Janoff-Bulman (1989) explique que malgré notre tendance à maintenir nos schémas cognitifs, des changements graduels surviennent régulièrement dans les processus d'apprentissage lors d'interactions avec l'environnement. Dans ces cas, la structure générale du système n'est pas menacée et les changements surviennent sans causer de surcharge de stress qui dépasserait les capacités d'adaptation parce que le processus est graduel, délibéré et prévisible. Dans le cas d'événements traumatiques négatifs, les individus sont confrontés à des données inhabituelles saillantes puisque la victimisation ne peut pas être expliquée à l'aide des croyances fondamentales existantes. Les données n'entrent pas dans les schémas mentaux. Puisque les gens sont résistants au changement de leurs croyances fondamentales, des bouleversements de ce genre menacent de démolir le système conceptuel entier. Suite à un événement traumatique, les croyances fondamentales ne semblent plus viables et requièrent un changement, mais ce changement menace la stabilité et la cohérence du système de croyances. La tâche de *coping* est un dilemme cognitif très difficile pour la victime qui doit intégrer les données de l'expérience négative dramatique et ses croyances fondamentales antérieures dans lesquelles les nouvelles informations ne peuvent pas être aisément assimilées. Les victimes doivent transformer les nouvelles informations pour les rendre compatibles à leurs croyances fondamentales afin de conserver celles-ci, ou bien, elles doivent réviser leurs anciennes croyances fondamentales d'une manière qui empêche la désintégration du système complet leur permettant de percevoir le monde comme n'étant pas entièrement menaçant. Lorsque cette tâche de *coping* devient impossible à accomplir parce que les croyances fondamentales sont sérieusement compromises et une crise psychologique intense est induite, le trauma survient.

C'est donc l'effondrement des croyances fondamentales qui est à l'origine du développement de l'ÉSPT selon le modèle de Janoff-Bulman (1989). En effet, une expérience traumatique bouleversant sérieusement les croyances fondamentales induit une crise psychologique, le trauma, dont l'essence est la désintégration abrupte de

l'univers intérieur de la victime (Janoff-Bulman, 1992). La confiance qu'avait la victime envers son monde est alors détruite, les sentiments de sécurité sont remplacés par l'impression d'être extrêmement vulnérable (Janoff-Bulman, 1992). Pour la victime, les événements traumatiques de la vie sont l'évidence même que le monde est un endroit effrayant dans lequel elle n'est pas protégée (Janoff-Bulman, 1992). Cet assaut sur les croyances fondamentales est massif et produit des blessures très profondes qui requièrent de grands efforts de rétablissement (Janoff-Bulman, 1992). La victime est placée «dans une situation de déséquilibre cognitif et émotif qui entraîne les symptômes post-traumatiques» (Brillon *et al.*, p.137).

Soudainement, la victime est envahie par des pensées et des images d'un monde où règne la malveillance, dans lequel plus rien n'a de sens et où elle est avilie, abjecte (Janoff-Bulman, 1992). Les événements traumatiques provoqués intentionnellement par l'humain sont particulièrement confrontants pour une victime qui prend soudainement conscience de l'existence du mal et se questionne sur la confiance qu'elle peut porter aux gens (Janoff-Bulman, 1992). La confiance aux autres est sérieusement atteinte dans des crimes de nature interpersonnelle (Bard et Sangrey, 1979). Ainsi, les événements traumatiques détruisent la confiance nécessaire au maintien des croyances fondamentales (Janoff-Bulman, 1992). Au final, c'est la reconstruction de cette confiance qui constitue l'essence du travail thérapeutique de réhabilitation de la victime, c'est-à-dire la reconstruction de ses croyances d'un monde viable, non menaçant (Janoff-Bulman, 1992).

Selon Janoff-Bulman (1992), les survivants d'événements traumatiques cherchent à intégrer et accepter leurs expériences négatives afin de reconstruire de nouvelles croyances sur la bienveillance du monde et la valeur de soi. Ils tentent de reformuler une vision de la réalité qui puisse contenir leur victimisation tout en n'étant pas entièrement menaçante.

Janoff-Bulman (1992) explique que nous avons une tendance si puissante à maintenir nos croyances fondamentales, que lorsqu'un changement s'opère, c'est suite à un long processus graduel ou un traumatisme puissant et inattendu. Cette résistance au changement nous permet de conserver les croyances fondamentales qui nous ont permis de nous comprendre et de donner du sens au monde qui nous entoure. Ainsi, nous interprétons toute information afin de maintenir nos croyances fondamentales et nous repoussons toute évidence contraire. Lorsqu'un changement est requis, les croyances fondamentales ne peuvent pas être modifiées rapidement, le changement doit être graduel afin de permettre de maintenir la stabilité et la cohérence du système conceptuel durant le processus d'accommodation. Le déni permet de ralentir ce processus de changement, modérant ainsi les attaques sur les croyances fondamentales. Selon Horowitz (1983), le déni et les pensées intrusives récurrentes travaillent de concert, en alternance, pour permettre l'accommodation des données traumatiques, lorsque les pensées intrusives traumatiques deviennent trop accablantes, le déni prend la relève. C'est par la présence des pensées récurrentes qu'une victime tente activement de traiter les nouvelles informations. La répétition de ces pensées contribue à en faire l'assimilation. Finalement, la victime doit construire un système de croyances viable dans lequel les données sur sa victimisation sont intégrées.

Suite à des événements traumatiques de la vie, les victimes démontrent souvent des comportements qui paraissent étranges aux yeux de ceux qui les regardent, comme la tendance à se blâmer, à réinterpréter leur victimisation d'un point de vue positif, à faire du déni, et à avoir des pensées intrusives récurrentes (Janoff-Bulman, 1989). Les victimes rapportent souvent les bénéfices qu'elles ont trouvés suite à leur expérience traumatique, tels que la connaissance de soi, un changement dans leurs priorités et une réévaluation de leur vie (Janoff-Bulman, 1989). Par le fait de se blâmer elle-même et réinterpréter positivement l'événement traumatique, la victime enclenche le processus d'assimilation. Tandis que le processus d'accommodation est facilité par le

déni et les pensées intrusives, particulièrement dans les cas où un effondrement total des schémas est possible.

Janoff-Bulman (1989) identifie deux formes d'auto-blâme: l'auto-blâme comportemental et l'auto-blâme caractériel. L'auto-blâme comportemental réfère au fait de blâmer son propre comportement passé pour expliquer sa malchance, tandis que l'auto-blâme caractériel porte sur le fait que ses propres traits de caractères sont à blâmer pour les conséquences négatives. Selon cette chercheuse, l'auto-blâme caractériel n'est pas adaptatif, car il s'agit d'une réponse stable et généralisée impliquant une source (traits de caractère) risquant peu d'être modifiée par ses efforts tandis que l'auto-blâme comportemental est adaptatif, parce que ce dernier permet à la victime de minimiser son sentiment de vulnérabilité et maximiser son impression de contrôle. Elle peut ainsi maintenir ses croyances fondamentales ou du moins minimiser le besoin de les changer.

1.5 Modèle du syndrome général d'adaptation de Selye

Selye (1956) a décrit le syndrome général d'adaptation (SGA) lors d'une série de conférences en France et à Montréal. Il a inventé le mot stress pour décrire la réponse non spécifique que donne un organisme à toute demande, c'est-à-dire sa préparation générale pour faire face aux sollicitations, pressions ou contraintes, soit aux agressions auxquelles il est exposé. Selon lui, l'organisme présente une réaction générale d'alarme lors d'un effort pour s'adapter à des conditions nouvelles de son environnement.

Le stress est une transaction particulière au cours de laquelle un individu évalue la situation de son environnement comme taxant ou excédant ses ressources et pouvant menacer son bien-être (Lazarus et Folkman, 1984). L'état qui résulte de ce déséquilibre, réel ou perçu, entre la demande inévitable et la capacité d'y répondre se

manifeste partiellement par des réponses organiques non spécifiques au cours de l'adaptation d'un individu à son milieu (Mikhail, 1985).

Le syndrome d'adaptation générale est constitué d'un enchaînement de trois phases physiologiques dues au stress, qui aboutissent à l'épuisement de l'organisme, soit: la phase d'alarme, la phase de résistance et la phase d'épuisement. La phase finale, qui survient une fois la résistance épuisée, entraîne la maladie ou parfois même la mort.

La première phase correspond aux réactions qui mobilisent l'organisme en sollicitant le système neurovégétatif (adrénaline) et le prépare à réagir à l'exposition soudaine à un stresser de l'environnement auquel il n'est pas adapté. Elle est divisée en deux parties, soit: le choc et le contre-choc. Le choc, qui dure de quelques minutes à 24 heures, représente l'état de surprise causé par le stresser qui provoque des symptômes traduisant une souffrance générale, telles que la tachycardie, l'hypothermie, etc. C'est durant la deuxième partie de la phase d'alarme, le contre-choc, que l'organisme développe et utilise des moyens pour se défendre activement contre le stresser. L'organisme entrera dans la phase suivante, phase de résistance, si le stress qui a provoqué l'entrée dans la phase d'alarme perdure.

Dans la phase de résistance, l'organisme tente de résister au stress, se défendre et retrouver son équilibre. Le corps s'est adapté et dépense ses réserves d'énergie. Il fonctionne à un niveau de résistance au-dessus de son niveau d'équilibre normal. L'organisme ressent alors trop de tension et ses réactions sont exagérées, excessives. Il devient très vulnérable (anxiété, problèmes de mémoire, inquiétudes, dépression) et peut facilement succomber à des maladies.

La phase finale, l'épuisement, survient suite à une exposition trop longue au stress durant laquelle les mécanismes d'adaptation s'effondrent. Le corps est incapable de fonctionner normalement, il est fatigué, brisé, ses ressources sont épuisées. C'est le moment où l'organisme cesse de pouvoir s'adapter, il n'arrive plus à combattre. Sa capacité de résistance est plus faible et peut conduire à la mort.

Freudenberger (1987) offre une image de cette phase d'épuisement du syndrome d'adaptation générale:

En tant que psychanalyste et praticien, je me suis rendu compte que les gens sont parfois victimes d'incendie, tout comme les immeubles. Sous la tension produite par la vie dans notre monde complexe, leurs ressources internes en viennent à se consommer comme sous l'action des flammes, ne laissant qu'un vide immense à l'intérieur, même si l'enveloppe externe semble plus ou moins intacte (Freudenberger, 1987, p.3)

La figure 1.4, ci-dessous, représente la résistance au stress d'un organisme en fonction de la durée d'exposition à un stressor selon le modèle du syndrome général d'adaptation de Seyle (1950).

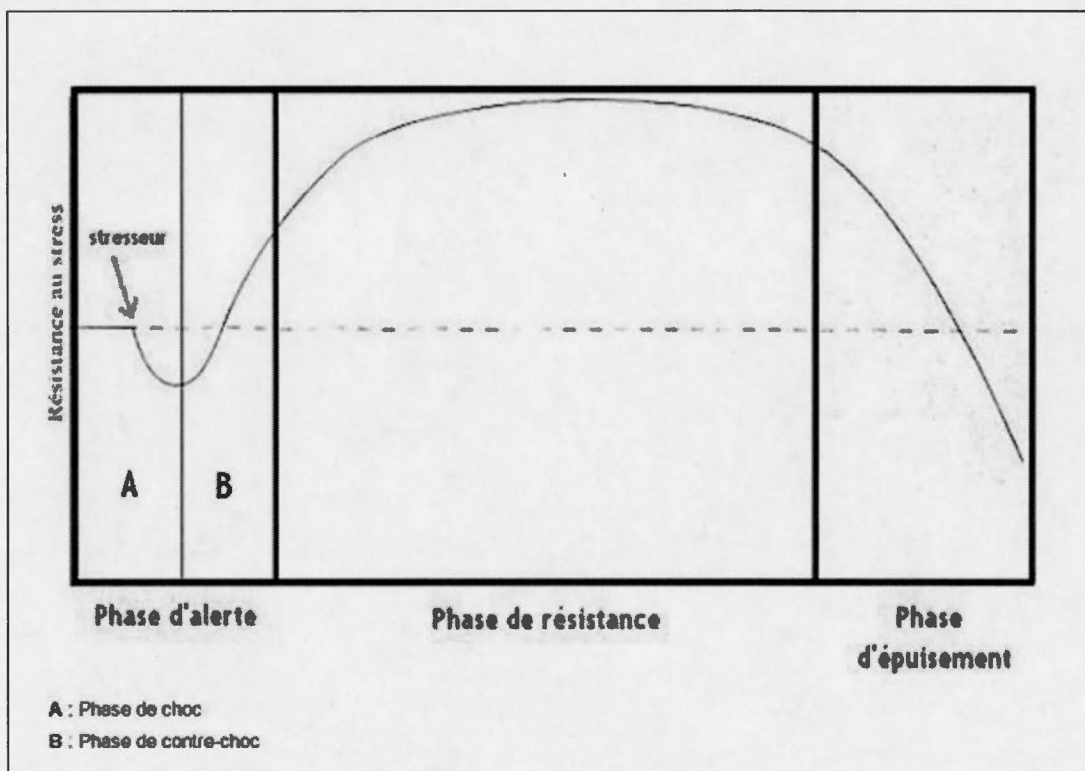


Figure 1.4 Syndrome d'adaptation générale (SGA) de Seyle²⁴

²⁴ Schéma tiré du site web: <http://www.ergotonic.net/gestion-du-stress/le-syndrome-general-d-adaptation.html> le 1 juillet 2013.

1.6 L'adaptation au stress: Modèle de *coping* de Lazarus et Folkman

Dans leur théorie transactionnelle du stress, Lazarus et Folkman (1984) définissent le *coping* comme étant l'ensemble des efforts cognitifs et comportementaux constamment changeants destinés à gérer les exigences spécifiques internes ou externes qui menacent ou dépassent les ressources d'un individu selon son évaluation.

Selon Lazarus et Folkman (1984), le *coping* présente deux fonctions principales, soit : permettre la gestion ou la modification du problème à l'origine du stress et causant la détresse; ou permettre la régulation des réponses émotionnelles associées au problème.

Ces chercheurs sont arrivés à ces conclusions suite à une étude auprès de 100 adultes auxquels ils avaient demandé de remplir leur questionnaire WCC (*Ways of Coping Checklist*) de 67 items en se référant à un événement récent qui les avaient perturbés. Les participants devaient répondre au questionnaire chaque mois durant un an. Des analyses factorielles leur ont permis d'identifier huit facteurs se regroupant en deux catégories principales: le *coping* centré sur le problème; et le *coping* centré sur les émotions.

1.6.1 Le *coping* centré sur le problème

Les stratégies de *coping* centré sur le problème sont similaires aux stratégies de résolutions de problèmes. En effet, dans les deux stratégies, les efforts visent à : définir le problème; générer des solutions alternatives; évaluer les alternatives en termes de coûts et bénéfices; choisir parmi celles-ci; et agir. Le *coping* centré sur le problème comporte des stratégies dirigées vers l'environnement, comme chercher différentes solutions aux problèmes ainsi que des stratégies dirigées vers l'individu tel que prier (Lazarus et Folkman, 1984).

1.6.1.1 Stratégies dirigées vers l'environnement

Dans les stratégies dirigées vers l'environnement, l'individu cherche à modifier les pressions, les ressources et les procédures reliées à l'environnement pour réduire le stress associé aux exigences auxquelles il fait face. Ses efforts de résolution de problèmes visent à réduire les exigences de la situation, il tente alors de définir le problème, générer, évaluer et choisir des solutions alternatives pour finalement agir (Lazarus et Folkman, 1984). Redoubler d'efforts pour faire fonctionner les choses; faire et suivre un plan d'action; ainsi que se concentrer sur la prochaine étape à faire sont quelques exemples de stratégies dirigées vers l'environnement.

1.6.1.2 Stratégies dirigées vers l'individu

Dans les stratégies dirigées vers l'individu, celui-ci fournit des efforts dirigés vers des changements cognitifs ou motivationnels pour tenter d'augmenter ses propres ressources afin de mieux faire face au problème. Par exemple, des stratégies pour changer le niveau d'aspiration, réduire l'implication de l'égo, trouver d'autres méthodes de gratification, développer de nouveaux standards comportementaux ou apprendre de nouvelles habiletés et compétences. Pour se faire un individu pourra, par exemple, tenter de modifier ses priorités de vie; faire quelque chose de créatif; ou essayer de voir le beau côté des choses.

1.6.2 Le *coping* centré sur les émotions

Le *coping* centré sur les émotions vise la gestion des réponses émotionnelles engendrées par une situation stressante. Deux groupes de *coping* centré sur les émotions sont décrits par Lazarus et Folkman (1984). Un premier grand groupe contient des processus cognitifs visant à diminuer la détresse émotionnelle, incluant des stratégies telles que : l'évitement; la minimisation; la distanciation; l'attention sélective; les comparaisons positives. Le plus urgent est de trouver des moyens pour

modérer l'intensité des émotions négatives.

Un plus petit groupe de stratégies cognitives vise à augmenter la détresse émotionnelle (Lazarus et Folkman, 1984). En effet, certains individus doivent se sentir encore plus mal avant de pouvoir se sentir mieux. Afin d'être apaisés, ils doivent commencer par ressentir leur détresse de façon très intense et pour se faire, ils se blâment eux-mêmes ou se punissent.

Aussi, certaines formes cognitives de *coping* consistent à réévaluer une situation sans la changer objectivement, c'est-à-dire que la menace est diminuée par la modification de la signification d'un événement stressant (Lazarus et Folkman, 1984).

1.7 Les conséquences du harcèlement psychologique au travail sur la santé

L'exposition au harcèlement psychologique est associée à plusieurs conséquences négatives au niveau individuel (Hoel *et al.*, 2011; Høgh, Mikkelsen et Hansen, 2011; Herscovis, 2011) que Nielsen et Einarsen (2012) ont reliées dans un modèle théorique (voir figure 1.2 p.31).

Devant la prolifération d'études scientifiques sur le sujet, il est dorénavant indéniable que le harcèlement psychologique au travail a des conséquences sérieuses sur la santé des victimes. Les chercheurs ont identifié, entre autres, le stress (Leymann, 1996; Soares, 2002), l'anxiété, la dépression (Brousse *et al.*, 2008; Bond *et al.*, 2001). L'ÉSPT, ou du moins une symptomatologie qui y est apparentée, a été envisagé par quelques chercheurs (voir Björkqvist *et al.*, 1994; Einarsen et Matthiesen, 1999; Leymann et Gustafson, 1996; Matthiesen et Einarsen, 2004; Mikkelsen et Einarsen, 2002; Soares, 2002; Tehrani, 2004; Rodriguez-Munoz, Moreno-Jimenez, 2010). Pour ces chercheurs, le harcèlement psychologique peut représenter un traumatisme psychique même si la notion de mort physique en est absente.

Un trauma ou traumatisme psychique est défini comme un :

Événement de la vie du sujet qui se définit par son intensité, l'incapacité où se trouve le sujet d'y répondre adéquatement, le bouleversement et les effets pathogènes durables qu'il provoque dans l'organisation psychique. En termes économiques, le traumatisme se caractérise par un afflux d'excitations qui est excessif, relativement à la tolérance du sujet et à sa capacité de maîtriser et d'élaborer psychiquement ces excitations. (Laplanche et Pontalis, 1968, p.499).

Un événement traumatique présente des informations qui sont incompatibles avec les schémas mentaux de la victime (Horowitz, 1975), ces schémas sont généralement stables et positifs (Epstein, 1985), mais peuvent s'effondrer suite au trauma.

Selon Freud et Breuer (1956), un traumatisme peut être constitué d'une série d'événements, pouvant paraître anodins, mais qui en s'accumulant revêtent la qualité de traumatisme. Ils expliquent que:

Dans l'hystérie banale, il arrive assez souvent qu'il y ait non point un unique incident traumatisant, mais plusieurs traumatismes partiels, plusieurs motifs groupés qui ne deviennent actifs qu'en s'additionnant et qui se conjuguent parce qu'ils constituent des fragments de l'histoire d'une maladie. Ailleurs encore ce sont des circonstances d'apparence anodine qui, par leur coïncidence avec l'incident réellement déterminant ou avec une période de particulière excitabilité, ont été élevées à la dignité de traumatismes, dignité qui ne leur appartenait pas, mais qu'elles conservent désormais. (Freud et Breuer, 1956, p.3).

C'est-à-dire qu'une série d'événements peuvent additionner leurs effets pour créer un traumatisme, alors que pris isolément, chacun de ces événements n'agirait pas comme un traumatisme (Laplanche et Pontalis, 1968).

1.7.1 L'état de stress post-traumatique

Selon le DSM-IV (APA, 2000), le diagnostic d'ÉSPT réfère à trois catégories de symptômes qui doivent perdurer au moins un mois: 1) la reviviscence du traumatisme à travers les cauchemars, les pensées intrusives, l'impression de revivre

l'événement, les flashbacks, etc. (critère B); 2) l'évitement persistant des stimuli associés au traumatisme (critère C); et 3) la présence de symptômes persistants d'activation neurovégétative, tels que : des difficultés d'endormissement; des accès de colère; une difficulté de concentration; de l'hypervigilance; et des réactions de sursauts exagérés (critère D), et ce, suite à l'exposition à un traumatisme (APA, 2000a). Ces symptômes doivent survenir à la suite de l'exposition à un événement traumatique (critère A) dans lequel les deux éléments suivants sont présents : (1) le sujet a été victime ou témoin d'un événement signifiant une menace pour la vie ou l'intégrité physique; (2) la réaction s'est traduite par une peur intense, un sentiment d'impuissance ou d'horreur (APA, 2000a).

Des modifications ont été apportées au diagnostic d'ÉSPT dans la nouvelle version du DSM, soit le DSM-5. L'une d'elles est la suppression du critère A2 contenu dans la version IV-TR. Une réaction traduite par une peur intense, un sentiment d'impuissance ou d'horreur n'est donc plus requise pour établir le diagnostic d'ÉSPT. De plus, le critère C du DSM-IV-TR est maintenant scindé en deux, créant dorénavant une catégorie supplémentaire de symptômes, soit: les altérations négatives dans les cognitions et l'humeur associées à l'événement traumatique (critère D du DSM-5).

La sévérité, la durée, et la proximité de l'exposition d'un sujet à l'événement traumatique sont les facteurs les plus importants dont dépend la probabilité de développer ce trouble. Les soutiens sociaux, les antécédents familiaux, les expériences durant l'enfance, les variables de personnalité et les troubles mentaux préexistants peuvent influencer le développement de l'état de stress post-traumatique. Ce trouble peut se développer chez des sujets ne présentant aucun facteur prédisposant, surtout si le facteur de stress a été particulièrement important (DSM-IV-TR, 2000, p. 537).

Le critère A de l'ÉSPT du DSM-IV-TR a soulevé une controverse auprès de plusieurs chercheurs (Long et Elhai, 2009). Certains trouvent que l'inclusion de l'expérience indirecte d'un traumatisme, tel que le fait d'en être témoin ou d'apprendre qu'il est

arrivé à quelqu'un d'autre, rend le critère A1 trop permissif (McNally, 2010, 2003; Spitzer, First et Wakefield, 2007; Elhai, Kashdan et Frueh, 2005; Frueh, Elhai et Kaloupek, 2004; McNally, 2003; Mikkelsen et Einarsen, 2002). Cependant, d'autres chercheurs le trouvent trop restrictif et argumentent qu'il devrait inclure des événements de la vie moins sévères mais néanmoins très sérieux, comme des maladies chroniques, des complications à l'accouchement, du harcèlement sexuel ou psychologique (Lev-Weisel, Nuttman-Schwartz et Sternberg, 2006; Olde *et al.*, 2006; Palmieri et Fitzgerald, 2005; Avina et O'Donohue, 2002; Fontana, Litz et Rosenheck, 2000; McDermut, Haaga et Kirk, 2000). Il est à noter qu'à part l'alcoolisme, l'ÉSPT est la seule condition psychiatrique dans laquelle un événement causal spécifique doit avoir eu lieu pour en établir le diagnostic (Tehrani, 2012).

Selon le DSM-IV-TR (2000) et le DSM-5 (2013), un diagnostic de trouble de l'adaptation doit être utilisé pour les personnes présentant la symptomatologie d'un ÉSPT sans la présence d'un traumatisme répondant au critère A1, et ce, 3 mois après la survenue d'un ou plusieurs facteurs de stress identifiables. Cependant, «par définition, un trouble de l'adaptation ne dure pas plus de 6 mois une fois que le facteur de stress (ou ses conséquences) a disparu» (DSM-IV-TR, p. 788). Pourtant, dans une édition antérieure, soit le DSM-III, le trouble de l'adaptation résultait d'un stresser moins sévère, non-traumatique qui n'incluait pas la reviviscence (critère B), l'évitement (critère C) et l'activation neurovégétative (critère D) (Friedman, Resick et Bryant, 2011). Le choix du diagnostic n'est pas anodin, il ne s'agit pas simplement d'une question de nomenclature, il y a des conséquences pour les traitements sélectionnés, par exemple: un trouble de l'adaptation ne sera pas traité de la même façon qu'un ÉSPT.

Les critères diagnostiques pour la recherche de la CIM-10²⁵ d'un État de stress post-traumatique fournissent un critère différent pour le facteur de stress: une situation ou un événement exceptionnellement menaçant ou catastrophique, qui provoquerait des symptômes évidents

²⁵ CIM: Classification Internationale des Maladies

de détresse chez la plupart des individus. L'algorithme diagnostique de la CIM-10 diffère de celui du DSM-IV en ce que le Critère D du DSM-IV constitue des symptômes d'activation n'est pas requis obligatoirement mais peut être remplacé par l'incapacité de se souvenir d'aspects importants du traumatisme. À l'inverse du DSM-IV, les critères diagnostiques pour la recherche de la CIM-10 ne spécifient pas une durée minimale des symptômes (DSM-IV-TR, 2000, p. 538).

Quoiqu'il en soit, il ressort que l'ÉSPT n'est pas constitué d'une simple relation trauma-stimulus/trauma-réponse (March, 1993), mais plutôt que l'exposition à une variété d'événements traumatiques peut augmenter la probabilité de développer un ÉSPT lorsque d'autres facteurs le potentialisent (Ozer, Best, Lipsey et Weiss, 2008; Breslau, 2002). Malgré tout, Breslau (2009) a démontré que certains événements sont plus susceptibles de concourir au développement d'un ÉSPT. Dans leurs études, des chercheurs ont démontré que les événements stressants de la vie, tels que le harcèlement psychologique, le divorce ou les maladies chroniques ont suscité autant, sinon plus de symptômes traumatiques que les événements considérés traumatiques selon le DSM-IV (Robinson et Larson, 2010; Mol *et al.*, 2005; Gold *et al.*, 2005; Joseph et Mynard, 2000). Aussi, lors d'une étude auprès de 119 étudiants universitaires, Long et ses collègues (2008) ont trouvé que les événements ne correspondant pas au critère A1 du DSM étaient associés à une plus forte probabilité de diagnostic d'ÉSPT et une plus grande fréquence de symptômes d'ÉSPT que les événements remplissant le critère A1.

Même si des symptômes spécifiques d'ÉSPT (cauchemars, évitement, hyper vigilance) sont souvent présents chez des patients traumatisés qui recouvrent un fonctionnement normal au bout de quelques jours ou semaines, c'est la persistance de ces symptômes qui caractérise ce qui est pathologique dans un ÉSPT (Galea, Ahern et Resnick, 2002).

C'est d'ailleurs ce qu'expliquent Freud et Breuer (1956), indiquant que les effets d'un traumatisme psychique ainsi que son souvenir perdurent longtemps après que l'événement traumatique a pris fin:

Mais en ce qui concerne la relation causale entre le traumatisme psychique motivant et le phénomène hystérique, il faut se garder de croire que le traumatisme agit à la façon d'un agent provocateur qui déclencherait le symptôme. Celui-ci, devenu indépendant, subsisterait ensuite. Mieux vaut dire que le traumatisme psychique et, par suite, son souvenir, agissent à la manière d'un corps étranger qui, longtemps encore après son irruption, continue à jouer un rôle actif. (Freud et Breuer, 1956, p. 3).

Il semble qu'un ÉSPT reflète un échec d'adaptation où les réactions aiguës normales à un stresser extrême ne se corrigent pas d'elles-mêmes avec le temps (Brewin *et al.*, 2009; Shalev, 2003).

Certains chercheurs ont suggéré de retirer l'identification d'un événement traumatique particulier dans le diagnostic d'un ÉSPT (Brewin *et al.*, 2009; North *et al.*, 2009; McNally, 2004), et de plutôt renforcer le processus d'évaluation en s'assurant que l'expérience traumatisante d'une menace au bien-être physique ou psychologique soit clairement reliée aux symptômes d'intrusion accompagnés de peur intense et d'horreur (Tehrani, 2012; Brewin *et al.*, 2009).

Tehrani (2004) croit qu'étant donné que ce premier critère diagnostique de l'ÉSPT couvre des événements, tels que les désastres naturels, les accidents, les agressions physiques, le viol et les conflits armés (Avina et O'Donohue, 2002), il est problématique pour le harcèlement psychologique qui est principalement un stresser non-physique (Einarsen et Mikkelsen, 2003; Zapf, Knorz et Kulla, 1996; Bjorkqvist, Osterman et Hjelt-Back, 1994). Cependant, dans une étude auprès de 100 victimes de harcèlement criminel²⁶, Pathé et Mullen (1997) ont trouvé que 37% des répondants

²⁶ *Stalking* est traduit par harcèlement criminel. «Le harcèlement criminel, qui inclut le fait de suivre une personne, a été défini de diverses façons et consiste essentiellement en des gestes répétés pendant une certaine période qui amènent les victimes à craindre passablement pour leur sécurité. Le

remplissaient les critères diagnostiques de l'ÉSPT et 18% en avaient les caractéristiques cliniques sans pour autant se qualifier pour le premier critère diagnostique. Aussi, Palmieri et Fitzgerald (2005), ont trouvé des symptômes de stress post-traumatique chez 33,2% des 1218 femmes victimes de harcèlement sexuel de leur étude. De plus, Bowman (1999) a trouvé que des variables individuelles étaient de meilleurs prédicteurs de l'ÉSPT que les caractéristiques de l'événement.

Leymann et Gustafsson (1996) ont trouvé que la dépression et l'anxiété sociale généralisée sont les diagnostics co-morbides les plus souvent retrouvés chez les victimes de harcèlement psychologique. Malgré tout, Mikkelsen et Einarsen (2002) ont considéré les diagnostics alternatifs déjà proposés par d'autres chercheurs avant de conclure que les victimes de harcèlement psychologique peuvent souffrir d'un ÉSPT.

À cet effet, Leymann (1992), Mikkelsen et Einarsen (2002) ont considéré la possibilité d'un trouble de l'adaptation comme diagnostic alternatif. Celui-ci requiert le développement de symptômes émotionnels et comportementaux au cours des 3 mois suivant la survenue d'un ou plusieurs stressors identifiables (APA, 2000). De plus, une souffrance marquée excédant ce à quoi l'on s'attendrait en réaction à ce stressor et une altération significative du fonctionnement social ou professionnel doivent être présentes. Les symptômes ne persistent pas au-delà de 6 mois après la disparition du facteur de stress ou de ses conséquences. Par contre, un trouble chronique est identifié, si la perturbation persiste 6 mois ou plus, en réaction à un stressor prolongé ou dont les conséquences sont durables. Ces auteurs ont rejeté ce diagnostic, car ils questionnent l'idée que les symptômes présentés par les victimes de harcèlement psychologique témoignent d'une souffrance plus importante qu'il n'était attendu en réaction à un tel facteur de stress. De plus, ils sont d'avis que le

harcèlement criminel comprend, entre autres, les actes suivants : suivre ou espionner une personne; lui adresser des lettres, des appels téléphoniques ou des courriels menaçants ou non désirés; ou lui donner des cadeaux non souhaités.» (Canada, Ministère de la Justice, 2005. p.35).

trouble de l'adaptation ne tient pas compte des symptômes de reviviscence, d'évitement et d'hypervigilance présents chez une forte proportion des victimes de harcèlement psychologique.

Aussi, certains chercheurs ont proposé le « *Prolonged Duress Stress Disorder* » (Scott et Stradling, 2006, 2001, 1994) et le « *Post Traumatic Embitterment Disorder* » (Linden *et al.*, 2007; Linden, 2003). Le terme « *Prolonged Duress Stress Disorder* - *PDSD* » a été inventé par Scott et Stradling (1994) afin de fournir un diagnostic aux victimes dont le stressor déclencheur ne correspondait pas au critère A1 de l'ÉSPT du DSM-IV-TR (APA, 2000). Dans le « *Prolonged Duress Stress Disorder* », le trouble peut survenir à la suite d'une série d'incessantes circonstances de moindre intensité que celles prévues dans le diagnostic de l'ÉSPT. Ce serait l'accumulation de stressors dans le temps qui viendrait qu'à produire la même symptomatologie que l'ÉSPT (Scott et Stradling, 1992). Pour la même raison, Linden (2003) a inventé le terme « *Post Traumatic Embitterment Disorder* ». La différence entre le « *Post Traumatic Embitterment Disorder* » et l'ÉSPT est que l'élément déclencheur du « *Post Traumatic Embitterment Disorder* » n'est pas une menace pour la vie mais plutôt un événement négatif exceptionnel, mais normal de la vie, tel : le divorce; la maladie; la séparation; ou un problème au travail (Ege, 2008). Ni le « *Prolonged Duress Stress Disorder* » ni le « *Post Traumatic Embitterment Disorder* » ne se retrouvent dans le DSM-IV-TR (APA, 2000) ou dans le DSM-5 (APA, 2013).

Peu d'études ont examiné comment et pourquoi le harcèlement psychologique pourrait infliger aux victimes des effets aussi dévastateurs et durables que le stress post-traumatique (Nielsen, Matthiesen et Einarsen, 2006; Mikkelsen et Einarsen, 2002). Cependant, la recherche démontre que les victimes de harcèlement psychologique au travail présentent des niveaux élevés d'évitement, d'hyperactivation et de reviviscence suggérant la présence d'un ÉSPT (Bond, Tuckey et Dollard, 2010; Balducci, Alfano et Fraccaroli, 2009; Matthiesen et Einarsen, 2004; Tehrani, 2004;

Walsh et Clarke, 2003; Mikkelsen et Einarsen, 2002; Leymann et Gustafsson, 1996; Leymann, 1990; Ravin et Boal, 1989).

Ursin et Eriksen (2004) ont avancé l'idée que le développement d'un ÉSPT pourrait être relié à l'impuissance. L'intensité de l'ÉSPT dépendrait, non seulement de l'événement traumatique, mais aussi de facteurs tels que le manque de contrôle et l'imprévisibilité (Yehuda, 2002). Pour Ursin et Eriksen (2004), l'impuissance serait moins associée à la dépression qu'à l'ÉSPT. Selon eux, ce serait le désespoir qui exprimerait mieux la dépression. Dans le désespoir, il y a l'attente d'une réponse négative. Le contrôle reste présent, les réponses ont des effets, mais ceux-ci sont tous négatifs. Les individus considèrent que les conséquences négatives sont de leur faute puisqu'ils ont du contrôle. L'introduction de l'élément de culpabilité fait du concept de désespoir un meilleur modèle explicatif pour la dépression que ne le fait le concept d'impuissance (Prociuk, Breen et Lussier, 1976; Johnson *et al.*, 2001).

Il existe actuellement seulement six études dans la littérature concernant le harcèlement psychologique au travail et l'ÉSPT. Ce sont des études quantitatives qui se sont penchées, entre autres, sur l'évaluation de la sévérité des conséquences du harcèlement psychologique au travail sur la santé; la prévalence, l'incidence et l'intensité des symptômes d'ÉSPT des victimes de harcèlement psychologique au travail; ainsi que sur le rôle possible des croyances fondamentales dans la relation entre le harcèlement psychologique au travail et l'ÉSPT. Un tableau comparatif de ces six études est présenté ci-dessous (voir tableau 1.3).

À cet effet, lors d'une étude auprès de 118 victimes, Mikkelsen et Einarsen (2002) ont examiné le rôle possible des croyances fondamentales²⁷ dans la relation entre l'exposition au harcèlement psychologique et les symptômes de stress post-traumatique, puisque selon la théorie de Janoff-Bulman (1989, 1992), ce serait le choc provoqué par l'effondrement des croyances fondamentales qui produirait les

²⁷ *Basic Assumptions* est traduit par croyances fondamentales

symptômes de stress post-traumatique. Ils ont trouvé que par rapport au groupe contrôle, les victimes avaient des croyances fondamentales plus négatives d'elles-mêmes, des autres et du monde. Les croyances fondamentales sont définies comme «un système conceptuel, développé avec le temps, qui nous procure des attentes au sujet du monde et de nous-mêmes» (Janoff-Bulman, 1992, p. 5). Soares (2006) a obtenu des résultats similaires lors d'une série de trois études auprès de plus de 3000 employés syndiqués du Québec, soit des professionnels du secteur de l'éducation, des techniciens et des cols bleus. L'objectif de l'étude était de comprendre comment le harcèlement psychologique au travail pouvait affecter les croyances fondamentales des travailleurs au sujet de la b n volence et la signification du monde ainsi que leur sentiment de valeur propre. Pour les trois études, trois groupes ont été identifiés : les personnes ayant subi du harcèlement psychologique; les personnes ayant été témoins de harcèlement psychologique; et les personnes n'ayant jamais vécu de harcèlement psychologique. Une différence significative a été trouvée entre les trois groupes concernant les trois variables étudiées. Les résultats démontrent que les victimes de harcèlement percevaient le monde et elles-mêmes moins positivement que les personnes n'ayant jamais subi de harcèlement psychologique.

Les chercheurs et cliniciens travaillant avec des victimes de harcèlement psychologique reconnaissent les similarités de leurs symptômes avec ceux du stress post-traumatique (Scott et Stradling, 1992; Weaver, 2000).

En effet, Leymann et Gustafsson (1996) ont trouvé que 59 des 64 victimes de harcèlement psychologique suivant un programme de réhabilitation souffraient d'un ÉSPT sévère. Lors d'une étude nationale suédoise comprenant 2428 répondants, les auteurs ont répertorié 350 personnes qui avaient subi du harcèlement psychologique au travail. Celles-ci ont été interviewées et ont répondu aux questions reliées aux symptômes de stress choisies dans un questionnaire utilisé par le département de neurologie du *Swedish National Board of Occupational Health Research Institute*. Suite à une analyse factorielle des symptômes identifiés, sept groupes de facteurs ont

été déterminés, ce qui a mené à l'hypothèse que le diagnostic d'ÉSPT serait approprié.

Pour analyser le développement de l'ÉSPT plus en détail, les auteurs ont étudié les 64 premiers patients d'une clinique de réhabilitation, spécialisée dans le traitement d'ÉSPT chronique, qui avaient subi du harcèlement psychologique au travail. L'anamnèse occupationnelle et sociale des sujets, faite lors d'entrevues durant de 4 à 10 heures, a servi de base au critère diagnostique A de l'ÉSPT du DSM-III-R. Un total de 59 de ces 64 victimes de harcèlement psychologique présentait un diagnostic d'ÉSPT. Pour 54% des victimes, le harcèlement s'était produit sur une période s'échelonnant entre deux et huit ans. Les auteurs ont trouvé que leurs sujets avaient des réactions comparables à celles d'une étude Norvégienne de victimes de viol, faite par Dahl (1989). Et, que les conducteurs de train qui frappent une personne suicidaire (Malt, Karlehagen et Leymann, 1993) ont des réactions plus faibles que leurs 64 sujets d'étude, et qu'une plus faible proportion de ces conducteurs souffre d'un ÉSPT. Selon les auteurs, la victime de harcèlement se retrouve sous une menace constante. Et aussi longtemps qu'elle ne reçoit pas de support efficace, elle risque à tout moment d'être démolie. De cette façon, ces individus se retrouvent dans une situation de création de stress prolongée et de création de trauma prolongée. Au lieu d'une réaction courte et intense d'ÉSPT, qui peut se résorber après plusieurs jours ou semaines, leur réaction est constamment renouvelée. Les auteurs croient que la grande majorité des victimes de harcèlement est menacée de prendre une retraite prématurée et vivre avec des dommages psychologiques permanents. Cette étude a servi de point de départ à plusieurs recherches grâce à la rigueur employée pour établir le diagnostic d'ÉSPT des victimes de harcèlement psychologique et la grande quantité de participants. Cependant, il ne semble pas y avoir eu de contrôle sur la possibilité de traumatismes antérieurs au harcèlement qui auraient pu expliquer la symptomatologie d'ÉSPT. Il aurait aussi été intéressant de connaître le pourcentage

de cas d'ÉSPT parmi les 350 participants ayant vécu du harcèlement psychologique et d'étudier cet échantillon en le comparant aux 64 sujets de l'étude.

Aussi, Soares (2002) a trouvé de très hauts niveaux de symptômes de stress post-traumatique dans ses recherches auprès de différents groupes de travailleurs de la Centrale des Syndicats du Québec. Deux milles questionnaires ont été envoyés par la poste et 33% ont été reçus par le chercheur. La réponse à une question a permis de former quatre groupes de travailleurs et travailleuses : 1) n'ayant jamais vécu du harcèlement psychologique; 2) vivant présentement du harcèlement psychologique; 3) ayant déjà vécu du harcèlement psychologique au cours des 12 derniers mois; et 4) ayant été témoins de harcèlement psychologique. Des analyses de variance et des comparaisons multiples ont été faites entre les scores moyens à différents tests pour les 4 groupes, soit : le PTSS-10; le IES; le *Beck Depression Inventory* (BDI); et l'Index de détresse psychologique de Santé Québec (IDPESQ-14). Le groupe vivant du harcèlement psychologique a obtenu un score de 21,8 à l'échelle d'intrusion et un score de 21,2 à l'échelle d'évitement du IES, soit un niveau de stress post-traumatique sévère. Les résultats aux PTSS-10 démontrent un niveau de stress post-traumatique significativement plus élevé chez les personnes vivant du harcèlement psychologique que pour celles qui en ont déjà vécu ou qui en sont témoins. Ici aussi, il aurait été intéressant de vérifier la présence possible d'un traumatisme antérieur au harcèlement psychologique.

De plus, lors d'une étude auprès de 118 victimes (107 femmes et 11 hommes) de harcèlement au travail, Mikkelsen et Einarsen (2002) ont trouvé, d'après les scores au *Post-Traumatic Diagnostic Scale* (PDS), que 29% de celles-ci répondaient à tous les critères diagnostiques de l'ÉSPT, alors que 47% d'entre elles répondaient à tous les critères sauf le premier (A1), c'est-à-dire, qu'elles ne rapportaient pas de blessures sérieuses ou de menaces à leur intégrité physique durant le harcèlement. Ils ont trouvé une corrélation positive entre le niveau de harcèlement au *Negative Acts Questionnaire* (NAQ) et la sévérité des symptômes ($r=.34$), ainsi qu'une corrélation

entre le niveau de harcèlement et les symptômes de reviviscence et d'hypervigilance ($r=.28$) et d'évitement ($r=.22$) selon le PDS. Ils en concluent que plus il y a de comportements de harcèlement, plus il y a de symptômes de stress post-traumatique. De plus, les chercheurs ont comparé les victimes à un groupe contrôle n'ayant jamais subi de harcèlement psychologique et les ont appariées au niveau de leur rôle au travail, leur sexe et leur scolarité. Ils ont préparé un instrument spécifiquement pour leur étude visant à mesurer l'exposition aux événements de la vie causant de la détresse et leurs effets. Plusieurs victimes indiquent le harcèlement comme étant le traumatisme majeur dans leur vie. Même si plusieurs rapportent avoir souffert d'autres événements causant de la détresse, comme un accident, un divorce ou une maladie sévère, 80,5% disent qu'aucun de ces événements ne les a affecté plus négativement que le harcèlement. Le 19,5% restant des victimes, disant avoir été affecté plus négativement par un autre événement que le harcèlement, rapporte des événements comme le congédiement, le chômage, les problèmes financiers, le divorce ou des conflits sévères avec la famille et les amis. Parmi ce 19,5%, les auteurs n'ont pas trouvé de différence significative dans le nombre d'événements causant de la détresse rapportés par les victimes ayant tous les critères de l'ÉSPT et les victimes n'ayant pas le critère A1 selon le PDS. Cependant, ils ont trouvé une différence significative dans le nombre d'événements causant de la détresse rapportés par les victimes ayant tous les critères de l'ÉSPT et le groupe contrôle, indiquant que peut-être pour certaines victimes ce serait l'accumulation de stressseurs sévères (incluant le harcèlement) ou l'exposition à un ou plusieurs événements de la vie causant de la détresse autres que le harcèlement qui serait la cause de leur symptomatologie d'ÉSPT. Cette étude est très convaincante au niveau statistique et l'utilisation d'un groupe contrôle dans les comparaisons augmente la crédibilité des résultats. Cependant, un jugement clinique de la présence et de la sévérité des symptômes d'ÉSPT aurait pu ajouter de la valeur à cette étude.

Puis, dans une étude auprès de 165 professionnels de la santé, Tehrani (2004) a trouvé que 44% des 67 victimes de harcèlement psychologique, soit 36 personnes avaient un haut niveau symptomatique de stress post-traumatique basé sur le facteur général du questionnaire sur le stress post-traumatique *Impact of Event Scale - E* (IES)²⁸. Parmi les 165 sujets de l'étude, 113 personnes avaient été témoins de harcèlement psychologique tandis que 43 sujets n'avaient ni vu ni été harcelés. Aussi, quatre sujets témoins de harcèlement, mais n'ayant pas été harcelés ont démontré de hauts niveaux d'ÉSPT. Malheureusement, l'auteure n'indique pas les scores au IES-E, ainsi il n'est pas possible d'évaluer ce qu'elle qualifie de haut niveau d'ÉSPT. De plus, la présence de traumatismes pouvant être présents avant le harcèlement n'a pas été contrôlée.

Finalement, de très hauts niveaux de symptômes de stress post-traumatique ont été trouvés par Matthiesen et Einarsen (2004) dans leur étude auprès de 102 participants recrutés dans deux associations de victimes de harcèlement psychologique en Norvège, soit un score moyen de 24,16 pour l'échelle d'intrusion et 21,04 pour l'échelle d'évitement du questionnaire *Impact of Event Scale* (IES). Un score de 20 et plus au IES est considéré comme un niveau de stress post-traumatique sévère. Ces chercheurs ont comparé les résultats de plusieurs tests (ex : PTSS-10, HSCL-25, IES) obtenus par leurs 102 participants aux résultats rapportés lors de six recherches précédentes faites auprès de divers groupes par d'autres chercheurs. Ils ont trouvé que les victimes de harcèlement de leur étude démontraient des symptômes d'ÉSPT significativement plus élevés qu'un groupe de 96 étudiants en médecine d'après le *Post-Traumatic Stress Scale* (PTSS-10). L'hypothèse étant que les étudiants en médecine soient stressés mais non traumatisés suite au stress temporaire de leur première autopsie. Ils ont aussi trouvé que les victimes rapportant une plus grande quantité de comportements harcelants spécifiques rapportaient un plus haut niveau de stress post-traumatique. Malheureusement, les chercheurs ne semblent pas avoir

²⁸ par Horowitz, Wilner et Alvarez, 1979

contrôlé la présence de traumatismes antérieurs au harcèlement qui aurait pu expliquer les résultats, et ils ont utilisé un échantillon homogène avec peu de variance inter-sujets. La force de cette étude réside dans l'utilisation de plusieurs tests et analyses statistiques (ANOVA, régression multiple, etc.).

En résumé, les auteurs de ces six études concluent que :

- l'ÉSPT est un diagnostic qui convient aux victimes de harcèlement psychologique au travail, malgré l'absence du critère A1;
- les victimes de harcèlement psychologique au travail ont des croyances fondamentales plus négatives d'elles-mêmes, du monde et des autres que les personnes n'ayant pas été harcelées psychologiquement;
- les personnes vivant du harcèlement psychologique au travail ont un niveau d'ÉSPT plus élevé que les personnes qui en ont déjà vécu ou qui en sont témoins;
- plus il y a de comportements de harcèlement psychologique au travail, plus la sévérité des symptômes d'ÉSPT est élevée;
- les symptômes d'ÉSPT des victimes de harcèlement psychologique au travail sont similaires à ceux de victimes de traumatismes physiques;
- il n'y a pas de différence de genre dans les scores de harcèlement psychologique au travail, mais la sévérité des symptômes d'ÉSPT est plus élevée chez les femmes que chez les hommes, particulièrement la reviviscence (critère B).

Ces études établissent le harcèlement psychologique au travail comme étant une source d'ÉSPT, sans toutefois démontrer que le harcèlement psychologique est une forme de traumatisme menant à l'ÉSPT.

Tableau 1.3 Comparaison de six études

ÉTUDE NO 1	
Auteurs	Leymann et Gustafsson, 1996
Population	350 sujets harcelés parmi 2428 participants d'une recherche nationale suédoise et 64 victimes de harcèlement psychologique diagnostiquées avec la coopération d'une clinique de réhabilitation spécialisée dans le traitement d'ÉSPT chronique.
Instruments d'évaluation	LIPT; Questions sur le stress. BPRS ²⁹ ; SAQ ³⁰ ; GHQ ³¹ ; BDI ³² ; IES ¹² ; PTSS-10 ¹¹ ; MHQ ³³ PTSD selon DSM-III-R
Méthodologie	Les 350 victimes de harcèlement ont été interviewées et ont répondu aux questions reliées aux symptômes de stress choisies dans un questionnaire utilisé par le département de neurologie du <i>Swedish National Board of Occupational Health Research Institute</i> .
Analyses statistiques	Analyse factorielle des symptômes Fréquences Comparaisons multiples
Résultats	7 groupes de facteurs comparés. IES : 81% sujets ont très haut niveau intrusion et évitement BDI : 33% des 64 patients souffraient d'une dépression modérée et 39% d'une dépression sévère. PTSS-10 : 78% des sujets ont répondu oui à au moins 6 questions 59 sur 64 patients répondent au diagnostic d'ÉSPT selon le DSM-III-R BPRS : Aucune psychose chez les 64 sujets et un très bon « self-insight » GHQ : 57% des 64 sujets ont obtenu un score >16
Diagnostic	ÉSPT Dépression Anxiété Problèmes psychosomatiques
Forces et faiblesses	Bonne rigueur dans l'établissement du diagnostic d'ÉSPT, grande quantité de sujets. Pas de contrôle sur la présence de traumatismes antérieurs

²⁹ BPRS : *Brief Psychiatric Rating Scale*

³⁰ SAQ : *Sleep and Alertness Questionnaire* de la *Caroline Institute Sleep Laboratory*

³¹ GHQ: *General Health Questionnaire*. Les scores varient de 0 à 20.

³² BDI : *Beck's Depression Inventory* version de 13 items. Score total entre 0 et 39 et un score de 16 et plus est considéré comme une dépression sévère.

³³ MHQ: *Middlesex Hospital Questionnaire* version de 40 items

ÉTUDE NO 2	
Auteurs	Mikkelsen et Einarsen, 2002
Population	118 victimes de harcèlement psychologique (107 femmes, 11 hommes) Moyenne d'âge : 47 ans Groupe contrôle de 118 personnes (pairées sur le rôle au travail, le sexe et la scolarité, n'ayant pas vécu de harcèlement psychologique.
Instruments d'évaluation	NAQ Définition PDS ³⁴ WAS ³⁵ Instrument maison ³⁶
Méthodologie	Envoi postal des questionnaires. Comparaison des victimes de harcèlement psychologique au groupe contrôle sur les scores des tests.
Analyses statistiques	Analyses de corrélation Tests Chi-carré ANOVA
Résultats	29% des victimes ont tous les critères de l'ÉSPT 47% présentent tous les critères sauf A1 de l'ÉSPT PDS : 24,3% ont des symptômes sévères (7,16 Reviviscence et 9,74 Évitement et 7,17 Hypervigilance) Pas de différence significative du score de la sévérité des symptômes entre les victimes présentant tous les critères de l'ÉSPT et l'étude de Foa (1997). Corrélation positive entre le niveau de harcèlement au NAQ et la sévérité des symptômes ($r=0,34$)
Diagnostic	ÉSPT
Forces et faiblesses	Contrôle sur la présence de traumatismes antérieurs Pas de jugement clinique fait sur l'ÉSPT N'a pas comparé les victimes de harcèlement n'ayant pas le critère A1 avec le groupe de Foa pour la sévérité des symptômes.

³⁴ PDS: *Post-traumatic Diagnostic Scale* de Foa

³⁵ WAS: *World Assumption Scale*

³⁶ Instrument maison développé pour l'étude afin de mesurer l'exposition aux événements de vie causant de la détresse et leurs effets. 17 items. Voir description p. 96 dans Mikkelsen et Einarsen, 2002.

ÉTUDE NO 3	
Auteurs	Soares, 2002
Population	Employé (es) CSQ (taux réponse 33%) Moyenne d'âge : 43 ans 81,2% universitaires
Instruments d'évaluation	LIPT ³⁷ Définition ³⁸ PTSS-10 ³⁹ IES ⁴⁰ IDPESQ-14 ⁴¹ BDI ⁴²
Méthodologie	Envoi postal de 2000 questionnaires Échantillonnage stratifié selon sexe et titre d'emploi Comparaison de 4 groupes : Jamais vécu JH; Témoin TH; Déjà vécu DH (12ms); Vit VH.
Analyses statistiques	Analyse de variance Comparaisons multiples avec test de Scheffé
Résultats	PTSS-10 : PTSD signif. + élevé Groupe VH 47,5% VH ont 6 + symptômes (dysfonction occupationnelle) IES : score 43 (21,8 Intrusion et 21,2 Évitement) VH signif. différent de TH et DH IDPESQ-14 : Détresse psychologique signif. + élevée groupe VH Moy : 38,1 groupe VH Symptomatologie élevée : 26,2 BDI : Gr VH 45,5% score 16+ (sévère)
Diagnostic	Dépression Anxiété Agressivité Tr. Cognitifs ÉSPT
Forces et faiblesses	Pas de contrôle sur la présence de traumatismes antérieurs

³⁷ LIPT : *Leymann Inventory of Psychological Terror*

³⁸ Définition du harcèlement psychologique suivie d'une question pour classer les participants selon les 4 groupes : Vit du HP, Déjà vécu dans les 12 derniers mois; Témoin et Jamais vécu du HP.

³⁹ PTSS-10 : Échelle des symptômes post-traumatiques

⁴⁰ IES : *Impact of Event Scale*, échelle d'intrusion et évitement. Niveau de stress post-traumatique; 0-9 Bas; 9-19 Modéré; 20+ élevé

⁴¹ IDPESQ-14 : Échelle de détresse psychologique de Santé Québec développée à partir du *Psychiatric Symptoms Index – PSI* de Ilfeld. 4 facteurs : anxiété, dépression, agressivité, troubles cognitifs.

⁴² BDI : *Beck Depression Inventory*, version en français forme abrégée 13 items.

ÉTUDE NO 4	
Auteurs	Matthiesen et Einarsen, 2004
Population	102 participants recrutés auprès d'une association de victimes de harcèlement psychologique en Norvège (taux de réponse 57%) Moyenne d'âge : 51.6 ans 74% femmes 60% universitaires
Instruments d'évaluation	NAQ ⁴³ ; Définition ⁴⁴ ; HSCL-25 ⁴⁵ ; PTSS-10; IES-R; PANAS ⁴⁶
Méthodologie	Envoi postal de 180 questionnaires Comparaison des scores des 102 victimes à 6 groupes provenant de recherches précédentes. G1 : 96 étudiants médecine G2 : 144 employées G3 : 658 divorcés G4 : 617 cas psychiatriques possibles G5 : 36 parents d'un désastre d'autobus scolaire G6 : 213 personnel de guerre
Analyses statistiques	Fréquence, ANOVA, Analyses de corrélation et corrélation partielle, Régression linéaire multiple
Résultats	PTSS-10 : Harcelé PTSD signif. + élevé que G1 HSCL-25 : Harcelé=2,25; G2=1,51; G3=1,61; G4=1,42 IES Intrusion : Harcelé=24; G5=17; G6=8; G1=8 IES Évitement : Harcelé=21; G5=12; G6=5; G1=7 La quantité et le type de comportements harcelants spécifiques sont reliés au PTSD et à la détresse. Plus grande quantité de comportements différents = + PTS et détresse. 7 agissements négatifs ont une corrélation significative avec des indices de stress. Il existe un lien entre le style de travail et le stress traumatique.
Diagnostic	Dépression Symptômes ÉSPT
Forces et faiblesses	Pas de contrôle sur la présence de traumatismes antérieurs Se fie seulement aux questionnaires pour établir la présence de symptômes ÉSPT Utilise un échantillon homogène, peu de variance inter-sujet

⁴³ NAQ : *Negative Acts Questionnaire* (22 items)

⁴⁴ Définition offerte à la page 340 dans Matthiesen et Einarsen, 2004.

⁴⁵ HSCL-25 : *Hopkins Symptom Checklist* (25 items). 1,75= détresse psychologique sévère

⁴⁶ PANAS : *Positive and Negative Affectivity Scale* (20 items)

ÉTUDE NO 5	
Auteurs	Tehrani, 2004
Population	67 sujets harcelés parmi 165 professionnels de la santé Moyenne d'âge : 42 ans
Instruments d'évaluation	IES-E Nature du harcèlement et la qualité du support disponible dans l'organisation Info démographique
Méthodologie	165 professionnels de la santé suivant une formation entre 2000 et 2002 ont rempli un questionnaire.
Analyses statistiques	Fréquence, Comparaisons multiples, Analyses factorielles, Analyse chi carré. <i>Oblique factor rotation</i>
Résultats	67 sujets ont été harcelés 113 sujets ont été témoins de harcèlement 43 sujets n'ont ni vu ni été harcelés 44%, soit 36 des 67 sujets harcelés démontraient de haut niveau d'ÉSPT au IES-E 4 sujets témoins de harcèlement avaient de haut niveau d'ÉSPT
Diagnostic	ÉSPT
Forces et faiblesses	Ne fournit pas les scores du IES-E Pas de contrôle sur la présence de traumatismes antérieurs

ÉTUDE NO 6	
Auteurs	Rodriguez-Munoz, Moreno-Jimenez (2010)
Population	183 victimes de harcèlement psychologique (98 femmes, 85 hommes). Moyenne d'âge: 39,5 ans (victime); 40,3 ans (groupe contrôle) Groupe contrôle de 183 participants (95 femmes, 88 hommes) n'ayant jamais été harcelés au travail et n'ayant pas été exposés à un événement traumatique.
Instruments d'évaluation	<i>Bullying at work questionnaire</i> ⁴⁷ ; SIP ⁴⁸ ; WAS ⁴⁹ ; questionnaire démographique
Méthodologie	Recrutement des victimes de harcèlement psychologique au travail dans 15 organisations contre le harcèlement psychologique au travail dans 10 régions différentes d'Espagne. Envoi de 350 questionnaires via les organisations. Distribution en personne de 255 questionnaires à des employés connus de l'équipe de recherche, de diverses organisations de Madrid. (groupe contrôle)
Analyses statistiques	Analyse chi carré. Test-t. MANCOVA. <i>Partial Eta squared statistic</i> .
Résultats	54,1% des victimes ont été harcelées durant 2 ans ou plus. 42,6% des victimes répondent aux critères DSM de l'ÉSPT. 54,1% des victimes ne rencontrent pas le critère A1. Les victimes voient le monde plus négativement que les contrôles (WAS). Les femmes ont plus de symptômes ÉSPT que les hommes.
Diagnostic	ÉSPT
Forces et faiblesses	Pas de contrôle sur la présence de traumatismes antérieurs Utilisation d'un questionnaire auto-rapporté pour établir le diagnostic ÉSPT.

En conclusion, nous pouvons constater que la littérature offre plusieurs définitions du harcèlement psychologique provenant de différents pays et cultures. Ces définitions ont fait l'objet de débats qui n'ont toutefois pas mené à un consensus parmi les chercheurs. Cependant, la communauté scientifique a accepté une définition opérationnelle qui met l'accent sur l'aspect persistant et durable des comportements de harcèlement psychologique.

Leymann (1996) a identifié 45 de ces comportements et les a classifiés selon cinq catégories qui reflètent les effets du harcèlement psychologique sur la victime. Dans

⁴⁷ Moreno-Jimenez, Rodriguez-Munoz, Garrosa et Morante, 2005.

⁴⁸ SIP: *Structured Interview for PTSD*. (Davidson, Malik et Travers, 1997)

⁴⁹ WAS: *World Assumptions Scale* (Janoff-Bulman, 1989)

ces deux première catégories, soit : les agissements visant à priver la victime de toute possibilité de s'exprimer; et les agissements visant à couper la victime de son entourage, Leymann (1996) identifie des comportements qui constituent de l'ostracisme physique et social.

Pour Williams (2001), l'ostracisme physique symbolise un départ permanent alors que l'ostracisme social symbolise la mort. Selon ce dernier, ce serait l'ostracisme social qui aurait le potentiel le plus dévastateur en communiquant à la victime qu'on ne lui reconnaît aucune valeur, ni utilité.

Cette non-reconnaissance de la valeur sociale d'un individu, par l'absence intentionnelle de gestes, comme le saluer ou lui adresser la parole, vise à le rendre invisible malgré sa présence physique, et peut conduire à une sorte de mort sociale (Honneth, 2008). Le retrait de la reconnaissance rappelle aux cibles d'ostracisme que leur existence est fragile, insignifiante et sans valeur (Williams, 2001).

La valeur de soi fait partie des croyances fondamentales, identifiées par Janoff-Bulman (1989), qui peuvent s'effondrer et constituer un traumatisme à l'origine du développement d'un ÉSPT. Les deux autres croyances fondamentales sont : la croyance en la bienveillance du monde et des événements; et la croyance en la cohérence du monde.

Lors d'événements traumatiques, les victimes tentent d'intégrer ces nouvelles informations à leurs systèmes de croyances par des mécanismes de *coping*. Selon le modèle du *coping* de Lazarus et Folkman (1984), elles font des efforts cognitifs et comportementaux afin de gérer les exigences qui menacent leurs ressources et leurs capacités d'adaptation. Il s'agit de la phase de résistance identifiée par Seyle (1956) dans son modèle du stress, durant laquelle les victimes tentent de résister, se défendre et retrouver leur équilibre. Lors d'une exposition trop longue au stress, les capacités d'adaptation sont dépassées et finissent par s'effondrer laissant l'individu dans un état d'épuisement entraînant la maladie ou parfois même la mort (Seyle, 1956).

Les traumatismes sont susceptibles d'entraîner un ÉSPT chez les personnes qui en sont victimes. Selon le DSM, un diagnostic d'ÉSPT ne peut être établi qu'en la présence d'un événement traumatique constituant une menace de mort physique. Ce critère diagnostique, nommé A1 dans le DSM, constitue une controverse parmi les chercheurs.

D'ailleurs, les six études sur le harcèlement psychologique au travail et l'ÉSPT, répertoriées dans la littérature, démontrent que les victimes présentent la symptomatologie d'ÉSPT, malgré l'absence de menace de mort physique.

Le chapitre suivant présente la méthodologie que nous avons utilisée afin de rencontrer notre objectif d'obtenir une meilleure compréhension des liens et des mécanismes pouvant exister entre un processus de harcèlement psychologique au travail et le développement subséquent d'une symptomatologie d'ÉSPT.

CHAPITRE II

MÉTHODOLOGIE

Ce chapitre porte sur la méthodologie utilisée dans la présente recherche. Il décrit d'abord la justification du choix de la méthode de la théorie ancrée (*Grounded Theory*), puis offre des détails sur les participants, les entrevues et les instruments de collecte des données. Il présente ensuite la procédure suivie par la chercheure dans la collecte et l'analyse des données ainsi que les techniques utilisées pour assurer le caractère scientifique de l'étude.

La démarche méthodologique a été élaborée et réalisée en respectant les principes prescrits par le comité de déontologie du département de psychologie de l'Université du Québec à Montréal qui a approuvé ce projet de recherche avant sa réalisation. (voir l'annexe A p. 278 pour le certificat d'approbation éthique)

2.1 La méthode de la théorie ancrée

L'intérêt des chercheurs dans le domaine du harcèlement psychologique au travail étant relativement récent, nos connaissances sur cette problématique sont plutôt limitées. Plusieurs études quantitatives sur le harcèlement psychologique au travail ont permis, entre autres, de le définir, en estimer la prévalence et l'incidence, puis en identifier les causes et impacts. Leymann (1996) et Hirigoyen (1998) ont réalisé d'importantes études qualitatives sur le sujet, qui ont eu un impact social marqué. D'ailleurs, la France s'est dotée d'une loi contre le harcèlement psychologique suite à la parution du livre «Le harcèlement moral: la violence perverse au quotidien» dans

lequel Hirigoyen (1998), qui est psychiatre, relate l'analyse des récits de ses patients. Bien que les connaissances acquises jusqu'à présent soient cruciales à la compréhension d'un phénomène aussi complexe et délicat que le harcèlement psychologique au travail, nous manquons encore toutefois d'information sur le vécu des victimes. Il n'existe pas, à l'heure actuelle, d'étude qualitative sur le harcèlement psychologique et l'ÉSPT. Nous désirions plonger dans le drame social des gens (Hughes, 1996) et acquérir une compréhension en profondeur qui ne peut être atteinte que par une observation directe de ce qui se passe sur le terrain. Ainsi, l'obtention d'une expérience directe du phénomène, nous permet d'approcher la littérature avec une nouvelle perspective née de cette expérience. La recherche qualitative excelle pour générer de l'information très détaillée qui permet de décrire un phénomène dans le langage original des participants à la recherche. C'est donc par une méthode de recherche qualitative que nous tentons de répondre aux objectifs de cette recherche qui, nous le rappelons, vise une meilleure compréhension des liens et des mécanismes pouvant exister entre un processus de harcèlement psychologique au travail et le développement subséquent d'une symptomatologie d'ÉSPT.

La recherche qualitative vise à décrire, interpréter et comprendre la signification que les gens attribuent à leur existence et leur monde (Cutcliff et McKenna, 1999). Et, bien qu'un des reproches les plus souvent adressés à la recherche qualitative soit surtout de négliger les liens dynamiques entre les thèmes étudiés (Drapeau *et al.*, 2003), nous croyons qu'elle est particulièrement appropriée pour notre recherche et que la théorie ancrée nous permettra de mettre l'emphasis sur les liens que l'on cherche à découvrir entre le harcèlement psychologique et l'ÉSPT.

Actuellement, la méthode de la théorie ancrée figure parmi les méthodes de recherche qualitative les plus utilisées (Fernet, 2005), et a été adoptée par les chercheurs dans les domaines des sciences sociales, telle que la santé publique (Strauss et Corbin, 1997; Charmaz, 2006; Fernet, 2005).

Nous avons choisi d'utiliser la méthode de la théorie ancrée, telle que développée par Glaser et Strauss (1967), parce qu'elle met l'accent sur la signification, l'action et les processus sociaux. Cette méthode permet aux chercheurs de développer des analyses théoriques originales dès le début d'un projet pour tenter de comprendre ce qu'ont vécu les participants à la recherche (Charmaz, 2006). Le but d'une telle méthode inductive est la génération de concepts, modèles ou théories à partir de données empiriques afin de comprendre les phénomènes étudiés plutôt que de vérifier des théories existantes (Denzin et Lincoln, 2000).

D'importantes raisons d'utiliser la théorie ancrée sont : la prise d'une « perspective de l'intérieur »; l'apport d'une perspective nouvelle à une situation connue; ou l'exploration d'un nouveau domaine de recherche (Stern, 1980). De plus, la méthode de la théorie ancrée permet l'écoute des blessures psychiques en donnant la parole aux gens qui ont moins de pouvoir ou qui ont des choses plus difficiles à exprimer (Denzin et Lincoln, 2000). Nous avons utilisé la méthode de la théorie ancrée pour tenter de comprendre les liens et les conditions sous lesquelles des personnes pourraient développer un ÉSPT suite au harcèlement psychologique au travail, et ce, d'après les récits des personnes ciblées par le harcèlement psychologique dans leur milieu de travail. Nous avons cru, qu'en étudiant le harcèlement psychologique avec cette méthode, cela nous permet de faire émerger une théorie ancrée dans la réalité du harcèlement psychologique ressemblant plus à la réalité du harcèlement psychologique qu'une « théorie résultant de l'ensemble de séries de concepts fondés sur des expériences ou d'une théorie construite par spéculation (c'est-à-dire selon la voie orthodoxe) » (Strauss et Corbin, 2004, p.30).

La collecte et l'analyse des données ont été faites simultanément en accord avec les directives de la théorie ancrée développée par Glaser et Strauss (1967). La théorie ancrée comporte des étapes qui mènent au développement, au raffinement et à l'interrelation des concepts dans le but d'identifier les processus sociaux de base afin d'expliquer le phénomène étudié (Parry, 1998).

L'utilisation des questionnaires pour fournir des données quantitatives, et des entrevues pour des données qualitatives, a eu pour objectif d'obtenir la triangulation des données recommandée pour augmenter la puissance de l'interprétation en réduisant les biais de chacune des méthodes (Denzin, 1989). « Les faiblesses d'une méthode sont souvent la force d'une autre; en combinant méthodes et observations, on peut atteindre le meilleur de chacune, tout en dépassant leurs déficiences particulières » (Denzin, 1989, p. 117).

2.2 Les participants

La population ciblée par notre étude représente un travailleur, âgé de plus de 25 ans, qui a vécu du harcèlement psychologique au travail. Nous avons procédé à un échantillonnage par choix raisonné, c'est-à-dire que les participants à la recherche répondaient à certains critères, soit : avoir subi du harcèlement psychologique au travail; et avoir sollicité les services d'un organisme communautaire d'aide aux victimes de harcèlement psychologique au travail, le GAIHST (Groupe d'Aide et d'Information sur le Harcèlement au Travail de la province de Québec). Au moment des entrevues, le GAIHST comptait 60 membres actifs.

La nature délicate⁵⁰ (Renzetti et Lee, 1993) de notre sujet de recherche, nous a amené à prioriser certaines considérations éthiques dans l'élaboration des critères d'inclusion des participants à notre étude. Étant donné le risque de mettre les participants en situation inconfortable psychologiquement par des questions qui leur remémoreraient des souvenirs désagréables, nous avons préféré exclure toute personne âgée de moins de 25 ans puisque la chercheuse détient une formation clinique en psychologie adulte lui permettant de réagir en cas de complications. De plus, nous estimons que les personnes âgées de 25 ans et plus peuvent avoir eu plus de temps pour acquérir une plus grande expérience de travail que des personnes plus jeunes.

⁵⁰ Traduction libre de l'auteure du terme *sensitive topic*

Aussi, nous avons établi deux autres éléments d'inclusion à notre recherche, soit le fait d'avoir le français comme langue maternelle et d'être né au Québec. Pour plonger dans le drame social (Hughes, 1996) de la personne, il est essentiel que la chercheuse puisse maîtriser la langue utilisée par les participants puisque la compréhension de leur vécu passe par le langage. De plus, la chercheuse n'étant pas parfaitement bilingue, les risques de mal interpréter des propos tenus en anglais étaient trop importants pour inclure des participants anglophones.

Le recrutement des participants volontaires a été réalisé en collaboration avec le GAIHST qui a rédigé une lettre d'invitation (voir annexe C) et de présentation du projet accompagnée du formulaire de consentement (voir annexe B) préparé par la chercheuse. Ces deux documents ont été envoyés par la poste à 26 membres du GAIHST répondant aux critères d'inclusion de la recherche. Au fur et à mesure de la réception des formulaires de consentement signés, l'intervenante du GAIHST communiquait avec la chercheuse pour lui remettre les documents ainsi que les coordonnées des membres intéressés à participer à l'étude. Dès que la chercheuse obtenait un formulaire de consentement, elle contactait le participant par téléphone pour convenir d'un rendez-vous et dans le cas de trois personnes, pour les remercier de leur intérêt puisqu'elles préféreraient ne pas poursuivre davantage leur implication. Quatorze personnes ont initialement manifesté un intérêt pour la présente recherche. De ces 14 personnes, un total de 11 participants ont complété les entrevues et questionnaires nécessaires à l'obtention de la saturation des données (n=11).

Le point de saturation théorique des données est atteint lorsque des données additionnelles n'ajoutent plus de nouvelles informations.

La saturation théorique des catégories est obtenue lorsque a) il n'y a plus de données nouvelles ou pertinentes qui semblent émerger par rapport à une catégorie; b) la catégorie est solidement développée en fonction de ses propriétés et de ses dimensions tout en démontrant de la variation et c) les relations parmi les catégories sont fortement établies et validées (Strauss et Corbin, 2004, p. 252).

Nous avons cessé l'échantillonnage lorsque nous avons atteint ce point de saturation. La saturation théorique est importante puisque, si nous avons arrêté l'échantillonnage avant l'obtention du point de saturation nous aurions risqué de produire une théorie inégalement développée qui manquerait de densité et de précision. Ainsi, afin de créer une théorie suffisamment dense et précise, nous avons utilisé le concept de «*Thick Description*», introduit par Geertz (1973). Il s'agit de faire une description d'un comportement humain en expliquant non seulement ce comportement, mais également le contexte dans lequel il se produit, de sorte qu'il puisse devenir significatif même pour une personne de l'extérieur du problème.

L'échantillon que nous avons recueilli consiste de neuf femmes et deux hommes, âgés entre 25 et 57 ans, dont la moyenne d'âge est de 43 ans. Trois participants habitent Montréal, tandis que les huit autres participants proviennent de l'extérieur de Montréal. Notre échantillon nous a donné un groupe hétérogène de personnes nous permettant de maximiser la variation des expériences de harcèlement psychologique au travail.

2.3 Les entrevues

Les entrevues mettent l'accent sur les façons complexes dont les participants interprètent et décrivent leur monde et les personnes qui en font partie (McCracken, 1988). L'analyse avec la méthode de la théorie ancrée permet d'aller plus loin en rendant possible l'émergence de construits à partir des données d'entrevue. Les entrevues sont particulièrement adaptées pour obtenir du matériel en profondeur sur la nature du harcèlement et l'expérience des participants (Cowie *et al.*, 2002). C'est grâce à ce matériel qu'il nous a été possible de générer les concepts clés présents dans le processus de harcèlement psychologique au travail et d'élaborer un modèle explicatif des mécanismes impliqués dans le développement potentiel d'un ÉSPT.

Quivy et Van Campenhoudt (1995) indiquent que les entrevues semi-structurées peuvent être faites très ouvertement, en utilisant une série de questions guides,

relativement ouvertes et courtes puisqu'il s'agit d'amener le participant à s'exprimer très librement sur des thèmes proposés par l'interviewer. L'idée étant l'obtention possible de réponses qui n'auraient pas été prévues par le chercheur. Nos questions d'entrevue ont servi uniquement à faciliter le processus d'entrevue et se voulaient simplement un guide pour nous assurer que certains points nécessaires à la recherche étaient couverts. Nous avons tenté de favoriser la fluidité du processus en ajustant ces questions au fil des entrevues afin d'accommoder l'émergence des concepts qui ont mené à la création du modèle théorique, tel que prévu dans la méthode de la théorie ancrée. Quivy et Van Campenhoutdt (1995) suggèrent d'identifier clairement les objectifs de l'entrevue afin d'éclairer les aspects importants du problème étudié, de trouver des idées, de comprendre comment le problème est vécu, d'élargir les perspectives théoriques, etc. Malgré tout, nous n'avons senti aucune obligation à suivre et respecter un ordre de questions, afin de demeurer entièrement attentif à ce que nous révélaient nos participants, tel que recommandé par Beaud et Weber (2003).

Plusieurs dates, heures et lieux de rencontres ont été offerts aux participants. Six participants ont choisi de rencontrer la chercheuse dans un local du GAIHST, une participante a préféré que les entrevues soient faites à son domicile, alors que quatre participants ont souhaité réaliser des entrevues téléphoniques dû à l'éloignement de la région de Montréal. Dans tous les cas, il a été possible à la chercheuse de procéder aux entrevues sans interruption dans un endroit calme et tranquille. Les entrevues semi-structurées, d'environ deux heures chacune, ont toutes été enregistrées avec un enregistreur vocal numérique. Une unité d'enregistrement d'appel de marque BELKIN reliée à un téléphone et à l'enregistreur vocal numérique a permis l'enregistrement complet des entrevues téléphoniques.

Notre guide d'entrevue semi-structurée (voir annexe D) suggérant des questions sur des thèmes généraux et des questions ouvertes a été utilisé pour donner, le plus possible, la parole au participant. Au fil des entrevues, les questions de ce guide ont

évolué pour accommoder les concepts émergeant de l'analyse des données, tel que prévu par la méthode de la théorie ancrée (Glaser, 1992).

Avant de commencer chaque entrevue, la chercheure a relu le formulaire de consentement déjà signé par les participants et leur a offert d'en clarifier tout aspect. De plus, elle s'est assurée que chaque participant comprenait bien la nature volontaire de leur participation et qu'il pouvait y mettre fin en tout temps à leur convenance.

Dès le début de l'entrevue, la chercheure a tenté d'établir une relation de confiance avec chaque participant, en lui démontrant de l'empathie, afin qu'il se sente à l'aise de partager ses blessures psychiques. Par une écoute active (Beaudry et Boisvert, 2012) et des paroles rassurantes, la chercheure a essayé d'instaurer un climat sécurisant pour tous les participants, que ce soit durant les rencontres face à face ou les entretiens téléphoniques. Lorsque la personne semblait éprouver de la difficulté à poursuivre l'entrevue, la chercheure lui proposait de prendre une pause ou d'arrêter et de reprendre un autre jour. Aucun des participants n'a souhaité interrompre les entrevues. Selon Marchand et Brillon (1999), les victimes trouvent souvent difficile de décrire un événement traumatique et d'exprimer leurs émotions verbalement dans les premières heures suivant un traumatisme, mais le seul fait d'en parler est thérapeutique. Bien que l'efficacité du *debriefing* soit actuellement remise en question dans la prévention de l'apparition d'un ÉSPT, cette pratique demeure largement répandue (Raffard, 2009). «L'objectif du *debriefing* est d'inciter les personnes affectées par un événement potentiellement traumatisant à verbaliser leur expérience afin de prévenir ou de diminuer l'apparition de troubles psychologiques et pour promouvoir leur rétablissement psychologique» (Josse, 2008). Le *debriefing* facilite l'assimilation du choc traumatique en souvenir non-traumatique (Lebigot, 2005). D'ailleurs, des thérapies, telles que l'EMDR (*Eye Movement Desensitization and Reprocessing*), visent à désensibiliser les personnes souffrant de stress post-traumatique en les incitant à se remémorer ce qu'elles ont vécu (Shapiro, 2005). Ainsi, nous estimons que les entrevues auprès des participants ont été aidantes

puisque qu'elles permettaient aux participants de verbaliser leur expérience comme dans les séances de *debriefing* et que plusieurs participants nous ont remercié de les avoir écoutés.

Merci, ça m'a fait du bien d'en parler. Enfin, j'ai l'impression d'avoir été compris. Même ma psy ne comprend pas le harcèlement. Je ne sens pas que je peux tout lui dire, je pense qu'elle me juge. Elle ne comprend pas. (Marjorie, 46 ans, infirmière).

La question d'introduction au sujet de recherche dans l'entrevue a été formulée ouvertement afin de permettre aux participants de décrire le harcèlement au travail : « Pouvez-vous me parler de ce que vous avez vécu au travail? ». Les participants pouvaient alors librement faire la narration de leurs pensées, émotions, et comportements reliés au processus de harcèlement. Durant l'entrevue, la chercheure a questionné les participants pour obtenir des clarifications ou des exemples afin d'approfondir et préciser sa compréhension de ce qui s'est produit durant le harcèlement. Elle a posé des questions sur le contexte, les stratégies de *coping* et les conséquences du harcèlement. Le guide et les objectifs d'entrevue (voir annexe D) ont été utilisés seulement pour assurer que tous les thèmes étaient couverts.

La deuxième partie de l'entrevue a été dédiée à la passation du *Clinician-Administered PTSD Scale* (CAPS) et a duré entre 30 et 60 minutes. Six participants ont préféré la faire une autre journée. Nous avons donc pris un autre rendez-vous pour compléter l'entrevue à leur convenance.

À la fin de l'entrevue, les participants ont rempli les questionnaires papiers, puis la chercheure les a remerciés pour leur généreuse contribution.

Nous sommes conscients qu'il aurait été préférable de faire toutes les entrevues en face à face pour éviter d'introduire un biais dans la recherche, mais des contraintes économiques nous ont forcé à trouver des alternatives puisque la chercheure n'avait pas le budget lui permettant de se déplacer en région éloignée. Bien que des entrevues téléphoniques offrent des résultats différents, nous estimons qu'il était

important de saisir l'opportunité d'interviewer ces personnes qui pouvaient nous offrir une perspective différente de la réalité vécue dans la région de Montréal. Aussi, étant donné la difficulté à recruter des hommes pour participer à notre recherche, lorsqu'un participant a voulu se désister parce qu'il ne se sentait pas suffisamment bien pour venir rencontrer la chercheuse en personne, nous avons accepté sa demande de faire les entrevues par téléphone.

Afin de valider nos inférences et vérifier que nous avons bien saisi ce que voulaient nous dire certains participants, nous avons interviewé six d'entre eux, qui le voulaient bien, une dernière fois. Ces participants nous ont fourni l'information nous permettant de valider leurs propos et notre compréhension de ceux-ci. Ce retour aux sujets a permis aux participants de clarifier leurs pensées et combler les manques dans les données. Ainsi, nous avons pu nous assurer que la théorie émergente correspondait à ce que voulaient nous signifier les participants. Ces entrevues ont eu lieu suite à l'analyse du verbatim des entrevues, de leur codification et de leur analyse comparative. Il nous aurait été utile de rencontrer les cinq autres participants, mais ces derniers ne souhaitent plus parler de leur expérience de harcèlement psychologique au travail, ils désiraient passer à autre chose dans leur vie. D'ailleurs, trois d'entre eux occupaient de nouveaux emplois et préféraient ne pas poursuivre par manque de temps, ils voulaient tourner la page. Nous n'avons donc pas insisté pour respecter le désir des participants. Ainsi, 6 des 11 participants de l'étude ont complété plus d'une entrevue, tel qu'indiqué dans le tableau 2.1. Un total de 21 entrevues a été effectué par la chercheuse totalisant 41 heures d'enregistrement.

Tableau 2.1 Nombre, durée et modalité des entrevues effectuées

Nom ⁵¹	Nombre d'entrevues	Durée totale des entrevues	Modalité des entrevues
Barbara	4	8 heures 10 minutes	En personne au GAIHST
Jonathan	2	3 heures 32 minutes	En personne au GAIHST
Julien	3	3 heures 16 minutes	Au téléphone
Léa	2	4 heures 37 minutes	En personne au domicile de Léa
Marianne	1	1 heure 36 minutes	Au téléphone
Marjorie	2	4 heures 33 minutes	En personne au GAIHST
Matilda	1	1 heure 26 minutes	Au téléphone
Natasha	1	2 heures 25 minutes	En personne au GAIHST
Sabrina	1	2 heures 11 minutes	En personne au GAISHT
Victoria	1	2 heures 22 minutes	Au téléphone
Virginie	3	6 heures 58 minutes	En personne au GAISHT
Total	21	41 heures 6 minutes	

Chaque entrevue a été transcrite par la chercheure dans le logiciel de traitement de textes MS-Word. Dès que la transcription d'une entrevue était terminée, le verbatim était incorporé dans le logiciel NVivo 9 afin de faciliter l'identification des thèmes et annoter le texte en l'analysant ligne par ligne. De plus, l'utilisation du logiciel NVivo 9 nous a aidé à analyser, classer et coder nos entrevues dû au volume de matériel qui a été recueilli (une heure d'entrevue équivaut à environ 30 pages de transcription).

Aussi, à la fin de chaque entrevue, la chercheure a noté les événements de l'entrevue et la progression de la recherche ainsi que ses impressions, descriptions et idées dans un journal de bord (Beaud et Weber, 2003). Afin de bien analyser ce que chacun des participants avaient tenté de partager à la chercheure, celle-ci a voulu conserver ses

⁵¹ Les noms utilisés pour désigner les participants sont tous fictifs.

impressions par écrit pour pouvoir s'y référer fréquemment durant le processus de création des catégories.

2.4 Les instruments

En plus des entrevues semi-structurées et du questionnaire démographique (voir annexe E), nous avons demandé à chaque participant de remplir cinq autres questionnaires. Nous avons recueilli l'information nécessaire à la description de notre échantillon à l'aide d'un questionnaire démographique et biographique (voir tableau 3.1 p.105). Le *Negative Acts Questionnaire – Revised* (NAQ-R) nous a permis de vérifier que la situation décrite par le sujet correspondait bien à un processus de harcèlement psychologique au travail. L'Échelle diagnostique de l'ÉSPT (ÉDÉ) et le *Clinician-Administered PTSD Scale* (CAPS) ont servi à vérifier et comprendre les symptômes d'ÉSPT et vérifier la présence de traumatismes antérieurs chez certains participants puisque ces derniers peuvent s'additionner pour entraîner un ÉSPT. Le *Beck Depression Inventory – II* (BDI-II) et le *Beck Anxiety Inventory* (BAI) nous ont permis d'évaluer la présence de symptômes dépressifs et anxieux respectivement. Finalement, grâce aux entrevues, nous avons obtenu les données nécessaires à l'identification des facteurs, composantes et mécanismes impliqués dans le processus de harcèlement psychologique au travail qui contribuent au développement d'un ÉSPT.

2.4.1 *Negative Acts Questionnaire - Revised* (NAQ-R)

Le *Negative Acts Questionnaire - Revised* (NAQ-R) a été développé par Einarsen *et al.* (2009, 1997) lors d'une étude sur le harcèlement psychologique au travail afin de mesurer l'exposition perçue à du harcèlement et de la victimisation au travail. Celui-ci comprend 22 items, écrits en termes comportemental sans faire référence au mot harcèlement ou *bullying*. Ce qui a pour avantage de permettre au participant de répondre aux questions sans avoir à s'identifier comme une victime de harcèlement.

Les 22 items sont construits de manière à permettre l'identification des comportements négatifs reliés au travail et ceux reliés à la personne. Le NAQ-R provient de deux sources d'information distinctes : les études retrouvées dans la littérature et les comptes-rendus de victimes ayant subi du harcèlement durant une longue période. L'échelle en cinq points mesure la fréquence à laquelle le répondant a subi des actes négatifs et des comportements potentiellement harcelants durant les six derniers mois. Des études ont démontré une forte stabilité interne, mesurée par des alphas de Cronbach allant de ,87 à ,93. Ils ont obtenu trois facteurs principaux avec les fidélités (alpha de Cronbach) suivantes : actions négatives qui visent la personne (0,85), harcèlement relié au rôle ou travail (0,57), exclusion sociale (0,33), plus deux items sur le contrôle social et un sur l'abus physique. Selon eux, le NAQ est valide puisqu'ils ont trouvé de fortes corrélations entre les scores du NAQ et diverses mesures reliées à l'environnement de travail, telles : des mesures de satisfaction au travail ($r = -.24$ à $-.44$), des mesures de santé psychologique et de bien-être ($r = -.31$ à $-.52$) et des mesures de plaintes psychosomatiques ($r = .32$). Le NAQ semble être fiable et avoir une validité de construit satisfaisante (Einarsen et Raknes, 1997; Hoel, Cooper et Faragher, 2001; Mikkelsen et Einarsen, 2001, 2002).

La validation de la version en français du NAQ-R a été faite par Trépanier, Fernet et Austin (2012) lors d'une enquête auprès d'une population de 1179 infirmières québécoises (91% femmes). De ce nombre, 45 personnes ont indiqué avoir une perception de victimisation. Les analyses factorielles confirmatoires de ces chercheurs soutiennent la structure dimensionnelle de l'échelle, la cohérence interne des facteurs et la validité de critère et de construit de l'échelle (Trépanier, Fernet et Austin, 2012).

Suite à une étude auprès d'un échantillon représentatif des travailleurs de Norvège, Notelaers et Einarsen (2012) ont établi qu'un score de 32 et moins au questionnaire NAQ-R indique que le répondant ne subit pas de harcèlement psychologique au travail, un score entre 33 et 45 signifie que la personne est harcelée

occasionnellement et un score supérieur à 46 démontre que le répondant est victime de harcèlement psychologique au travail.

Pour les besoins de notre recherche, nous avons demandé aux participants, de répondre au questionnaire NAQ-R en se référant aux six derniers mois où ils ont été présents au travail puisqu'au moment des entrevues, ils étaient déjà tous sortis du milieu où avaient eu lieu le harcèlement psychologique.

2.4.2 Échelle Diagnostique de l'État de stress post-traumatique (ÉDÉ)

L'Échelle Diagnostique de l'État de stress post-traumatique (ÉDÉ) est une traduction de la *Posttraumatic Stress Diagnostic Scale (PDS)*, créée par Foa, Riggs, Dancu et Rothbaum, en 1993, et modifiée quatre ans plus tard par son équipe de recherche (Foa *et al.*, 1997). La traduction a été faite par Pascale Brillon et les membres de l'équipe du Dre Ceschi de l'Université de Genève, en Suisse (Brillon, 2005). Le but de cette échelle est d'obtenir une évaluation brève, complète et valide afin d'établir un diagnostic intégral de l'ÉSPT (Foa, 1995). L'ÉDÉ contient 49 items répartis en quatre sections évaluant la présence d'un ÉSPT, la sévérité, la fréquence des symptômes et le fonctionnement global de la victime selon les critères diagnostiques du DSM-IV. L'ÉDÉ contient une liste d'événements traumatiques avec le temps écoulé depuis leur survenue. Cette liste nous a servi à vérifier la présence de traumatismes antérieurs au harcèlement psychologique chez les participants de notre étude.

Les études de validation du *Posttraumatic Stress Diagnostic Scale (PDS)* démontrent une cohérence interne de 0,92 (reviviscence de 0,78, évitement de 0,84 et activation neurovégétative de 0,84). La fidélité test-retest est de 0,74. Lors d'une étude de validation de l'ÉDÉ auprès d'un échantillon non clinique de 120 participants, Silva, Desjardins et Marchand (2008) ont obtenu une stabilité temporelle (0,91) et une cohérence interne (0,93) similaires à celles du PDS.

L'ÉDÉ est un instrument de mesure fidèle, valide, pratique, court à remplir (10 à 15 minutes) et à coter. L'ÉDÉ permet de mesurer tous les critères de l'ÉSPT selon le DSM-IV, dont les critères A et F, ce qui est un avantage sur les autres questionnaires d'évaluation utilisés actuellement. L'ÉDÉ, les modes d'administration et les modalités de cotation sont disponibles dans Brillon (2005, p. 139-145).

Tous les participants ont rempli ce questionnaire à la fin de leur première entrevue.

2.4.3 *Clinician-Administered PTSD Scale (CAPS)*

Le *Clinician-Administered PTSD Scale – CAPS* (Blake *et al.*, 1990), comprenant 30 items, est une entrevue semi-structurée très utilisée qui mesure la fréquence et l'intensité des symptômes d'ÉSPT selon le DSM-IV afin d'établir un diagnostic clinique. Un score minimum total de 18 est nécessaire pour établir la présence d'un ÉSPT, soit un score de 3 pour les symptômes d'intrusion, de 9 pour l'évitement et de 6 pour l'hypervigilance. La section *Caps checklist* permet d'évaluer la présence de traumatismes antérieurs à celui étudié. Cette entrevue prend environ 45 minutes à administrer et démontre une fidélité interjuge de 0,92 sur les trois sous-échelles (Blake *et al.*, 1995). La fidélité test-retest varie de 0,90 à 0,98 et la cohérence interne est de 0,94 (Weathers, 1996).

La traduction en français a été faite par l'équipe de recherche sur le stress post-traumatique de l'hôpital Douglas (Caron, 2000).

Pour les besoins de notre recherche, nous avons demandé aux participants de répondre aux questions en fonction du harcèlement psychologique subi au travail. À la demande de six participants, nous avons complété l'entrevue du CAPS lors d'une deuxième entrevue.

2.4.4 *Beck Depression Inventory – II*

Le *Beck Depression Inventory – II* (Beck *et al.*, 1996) est un instrument auto-rapporté de 21 items qui sert à mesurer la sévérité de la dépression chez les adultes et les adolescents de plus de 13 ans selon les critères du DSM-IV. Le BDI est l'un des instruments les plus utilisés pour évaluer la sévérité des symptômes et détecter la présence de dépression. Ce questionnaire est généralement complété en 5 à 10 minutes, mais peut nécessiter plus de temps pour les personnes souffrant de dépression sévère. Les points de coupure pour les patients diagnostiqués d'une dépression majeure sont : un score de 0 à 13 pour un niveau minime; de 14 à 19 indique un niveau léger; de 20 à 28 pour un niveau modéré; et de 29 à 63 indique une dépression sévère.

Les études de validation du *Beck Depression Inventory – II* (BDI) démontrent une cohérence interne de 0,92. La fidélité test-retest est de 0,93. La corrélation entre le score total du BDI et les scores de plusieurs autres tests psychologiques démontrent une bonne validité convergente et discriminante (Beck *et al.*, 1996).

Tous les participants ont rempli ce questionnaire à la fin de leur première entrevue. Puisque, selon Leymann (1990, 1996), ainsi que Balducci *et al.* (2009) et Soares (2012), les idéations suicidaires peuvent survenir auprès des victimes de harcèlement psychologique au travail dans des cas extrêmes, la chercheuse a vérifié les réponses de chaque participant à l'énoncé #9 avant de terminer la rencontre, afin de nous assurer qu'ils n'avaient pas d'idéation suicidaire. Il était important pour nous de pouvoir référer les participants à des ressources compétentes, si nous avons constaté que l'un d'eux avait coché l'une des deux dernières réponses de l'énoncé #9 du questionnaire BDI.

9 Pensées ou désirs de suicide

- ☐ Je ne pense pas du tout à me suicider.
- ☐ Il m'arrive de penser à me suicider, mais je ne le ferais pas.

- ☐ J'aimerais me suicider.
- ☐ Je me suiciderais si l'occasion se présentait.

2.4.5 *Beck Anxiété Inventory*

Le *Beck Anxiété Inventory* (Beck et Steer, 1993) est un instrument auto-rapporté comprenant 21 items sur une échelle en quatre points servant à mesurer la sévérité de l'anxiété chez les adultes. Le BAI prend de 5 à 10 minutes à compléter. Un score de 0 à 7 indique un degré de sévérité minimale; de 8 à 15 constitue un degré léger; de 16 à 25 indique un degré modéré; tandis qu'un score de 26 à 63 représente un degré sévère. Le *Beck Anxiété Inventory* (BAI) a été construit pour mesurer les symptômes d'anxiété minimalement partagés avec ceux de la dépression. La fidélité test-retest à une semaine est de 0.75. L'ampleur des coefficients de corrélation du BAI (0,47 à 0,58) démontre que celui-ci est significativement et substantiellement relié à plusieurs mesures de l'anxiété (Beck et Steer, 1993).

Tous les participants ont rempli ce questionnaire à la fin de leur première entrevue, immédiatement après la complétion du questionnaire de Beck sur la dépression. Selon Hirigoyen (1998), une victime de harcèlement psychologique subissant des pressions durant des mois, voire des années, épuise la résistance de son organisme de sorte qu'elle «ne peut plus éviter l'émergence d'une anxiété chronique » (Hirigoyen, 1998, p.188). Nous voulions vérifier la présence et l'intensité des symptômes d'anxiété chez nos participants afin de leur offrir des ressources pouvant les aider et aussi pour corroborer la corrélation retrouvée dans la littérature entre le harcèlement psychologique et l'anxiété.

2.5 L'analyse des données

Dans notre recherche, les processus d'analyse des données provenant des entrevues et des questionnaires ont inclus la codification (ouverte, axiale et sélective) et l'écriture de mémos visant la construction d'analyses conceptuelles (Denzin et Lincoln, 2000).

2.5.1 La codification

La première étape de l'analyse, selon la méthode de la théorie ancrée, consiste à faire la codification ouverte. Durant la codification ouverte, « les données sont examinées et déconstruites en parties distinctes, puis constamment comparées selon leurs similitudes et leurs différences » (Strauss et Corbin, 2004, p.134). Dès la première entrevue, nous avons donc examiné la transcription, ligne par ligne, pour découper le texte en unités de signification pour ensuite les regrouper sous un concept spécifique lorsque leur sens étaient conceptuellement similaires. C'est le début du processus de conceptualisation qui consiste à « nommer les concepts, à définir et développer des catégories selon leurs propriétés et leurs dimensions » (Strauss et Corbin, 2004, p.135). Les propriétés d'une catégorie sont « ses caractéristiques et la délimitation qui définit et indique son sens » (Strauss et Corbin, 2004, p.133). Tandis que ses dimensions sont « l'étendue des variations des propriétés d'une catégorie, donnant ainsi une spécificité à une catégorie et une variation à la théorie » (Strauss et Corbin, 2004, p.133). Il s'agit d'identifier les concepts significatifs et pertinents à la théorie émergente, c'est-à-dire les concepts qui sont répétés histoire après histoire (Strauss et Corbin, 1990). Ce sont ces concepts qui sont suffisamment importants pour devenir des catégories (Strauss et Corbin, 2008, 1998). Ces concepts peuvent aussi provenir de la littérature et être utilisés pour raffiner les catégories (Strauss et Corbin, 1990). À partir de la littérature, nous avons amené les concepts et catégories à la base des modèles théoriques développés par des chercheurs, tel que Leymann (1996) et Janoff-Bulman (1992), puis nous avons vérifié, si ces concepts et catégories étaient applicables à notre projet de recherche en les comparant avec nos données d'entrevues. Aussi, durant le processus d'analyse, nous sommes retournés fréquemment dans la littérature pour y comparer nos catégories.

La deuxième étape d'analyse est la codification axiale. Il s'agit d'un processus par lequel des liens sont créés entre les catégories et leurs sous-catégories dans le but d'expliquer plus précisément les phénomènes. Un phénomène est « un problème, un

enjeu, un événement ou un fait défini comme significatif pour les participants de l'étude » (Strauss et Corbin, 2004, p.158). Alors qu'une catégorie représente le phénomène lui-même, une sous-catégorie répond plutôt aux questions, telles que : qui, quoi, quand, où, pourquoi, comment et avec quelles conséquences à propos du phénomène.

Le codage axial implique plusieurs tâches fondamentales : 1) Exposer les propriétés d'une catégorie et de ses dimensions; 2) Identifier la variété des conditions, des actions/interactions et les conséquences associées à un phénomène; 3) Relier une catégorie à ses sous-catégories par des indications sur la façon dont elles se relient; 4) Chercher des indices dans les données soulignant de quelle manière les catégories centrales pourraient se relier entre elles (Strauss et Corbin, 2004, p.160).

La dernière étape, le codage sélectif, est le processus de sélection de la catégorie centrale, c'est-à-dire celle qui représente le cadre théorique émergeant, soit : le thème principal de la recherche.

Ce choix a été guidé par les critères suivants : 1) Toutes les autres catégories pouvaient se relier à la catégorie centrale; 2) La catégorie centrale apparaissait fréquemment dans les données; 3) L'explication qui évolue en reliant les catégories est logique et consistante. Les données n'ont pas été forcées; 4) Le nom de la catégorie est suffisamment abstrait pour faciliter la recherche dans d'autres domaines importants, pour le développement d'une théorie plus générale; 5) La théorie s'est développée en profondeur et en puissance explicative au fur et à mesure que les catégories ont été reliées; 6) Le concept explique les variations aussi bien que le point principal des données (Strauss et Corbin, 2004, p.183).

2.5.2 Les mémos

La rédaction des mémos est l'étape intermédiaire entre la codification et la première ébauche de l'analyse. Un mémo est un « compte rendu d'analyse écrit pouvant varier de type et de forme » (Strauss et Corbin, 2004, p. 257). La chercheuse a écrit ses mémos directement dans le logiciel NVivo 9 durant les comparaisons constantes, la

codification et l'analyse des données. Ces mémos reflètent les réflexions, les impressions et les intuitions de la chercheuse durant tout le processus. En écrivant des mémos, nous avons exploré nos codes afin d'élaborer les processus, les hypothèses et les actions qui se cachaient dans ceux-ci. Comme prévu par Charmaz (2006, 2000), l'écriture de mémos nous a aidé à relier l'interprétation analytique à la réalité empirique.

Dans notre recherche, plusieurs thèmes ont commencé à se répéter après les huit premières entrevues faites avec cinq participants différents. Trois de ces participants ont été vus une deuxième fois avant de voir réapparaître certains thèmes. Nous avons poursuivi jusqu'à 21 entrevues avec 11 participants puisqu'il restait encore des questionnements concernant notre sujet de recherche et que la réflexion faite durant l'écriture des mémos continuait à clarifier notre compréhension du phénomène étudié. La figure 2.1 illustre les étapes du processus de collecte et d'analyse des données accomplies dans ce projet de recherche suivant la méthode de la théorie ancrée.

Lorsque toutes nos catégories ont été définies, nous avons choisi les extraits de verbatim les plus représentatifs de chacune d'elles à l'aide du logiciel NVivo 9 qui nous avait permis de les classer tout au long de l'analyse.

2.6 Considérations éthiques

Toutes les précautions ont été prises afin d'obtenir un consentement libre et éclairé des participants. L'objectif et les méthodes de la recherche ont été présentés et expliqués au personnel du GAIHST. Les informations pertinentes à la recherche ont été incluses dans la lettre de sollicitation à la recherche postée aux membres du GAIHST répondant aux critères d'inclusion et d'exclusion. Ces informations ont été répétées par la chercheuse lors du premier contact téléphonique avec les participants avant la prise d'un rendez-vous. Ceux-ci pouvaient alors questionner la chercheuse à leur guise et choisir de poursuivre ou d'interrompre leur participation à la recherche.

Un rendez-vous était fixé uniquement après que la chercheuse se soit assurée du consentement libre et éclairé de chacun des participants. Au début de chacune des rencontres, la chercheuse demandait à nouveau aux participants s'ils voulaient poursuivre et réitérait qu'ils étaient libres de se retirer de la recherche, à n'importe quel moment sans justification ni pénalité.

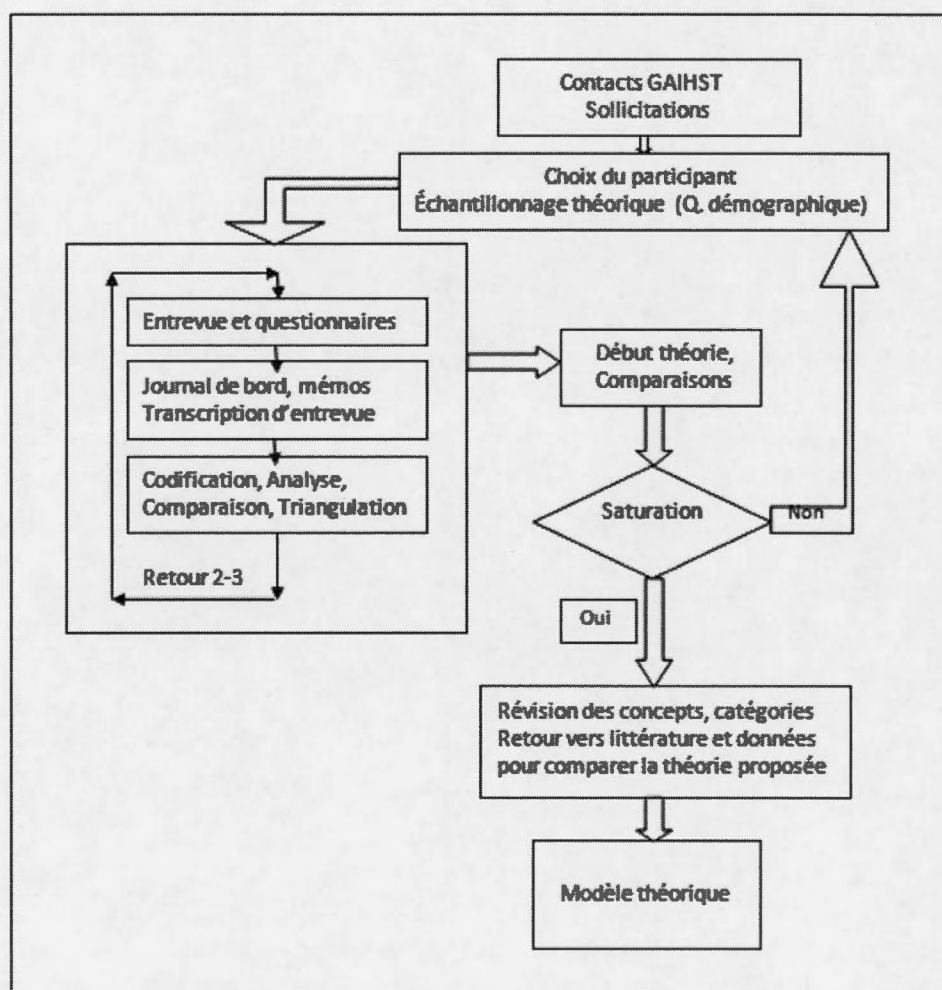


Figure 2.1 Déroulement de la recherche

La chercheure a offert à chacun des participants de choisir l'endroit où se déroulaient les entrevues, soit dans une salle du GAIHST, à leur domicile, ou tout autre endroit calme et silencieux de leur choix.

Les participants ont été informés que toutes les entrevues sont confidentielles, anonymes, conservées sous clé par la chercheure et que chaque personne est identifiée par un nom fictif.

Ce protocole de recherche a été soumis au comité d'éthique du département de psychologie de l'UQAM. Il a été jugé conforme aux pratiques habituelles et répond entièrement aux normes établies par la «Politique institutionnelle de déontologie» de l'UQAM. Ce projet a été jugé recevable sur le plan éthique en matière de recherche impliquant la participation de sujets humains (voir annexe A p. 278).

Le chapitre suivant présente les résultats des analyses des entrevues et des questionnaires, faites selon la méthode de la théorie ancrée.

CHAPITRE III

RÉSULTATS

Notre objectif principal de recherche visait à comprendre les liens et les mécanismes pouvant exister entre le harcèlement psychologique et l'état de stress post-traumatique (ÉSPT). Avant tout, nous avons validé la présence de harcèlement psychologique dans le récit des participants par des questions d'entrevues et un test psychométrique. Ensuite, nous avons vérifié, si la symptomatologie présentée par les participants à notre étude correspondait à celle de l'ÉSPT, de dépression ou d'anxiété par le biais de différents questionnaires.

Finalement, la collecte des données fournies par les participants à notre recherche ainsi que l'analyse de la littérature, nous ont permis d'élaborer les thèmes principaux et les catégories présentés ci-dessous. Nous avons développé ces thèmes et catégories selon les procédures de la théorie ancrée, décrite par Glaser et Strauss (1967).

3.1 Données démographiques et biographiques

Avant de débiter les entrevues, nous avons demandé aux participants de remplir un questionnaire démographique, dont les résultats sont présentés dans le tableau 3.1. Des informations concernant les participants, soit: l'âge; le statut marital; le type d'emploi; le niveau de scolarité; le lien avec le harceleur; le sexe du harceleur; et s'ils étaient en arrêt de travail au moment de l'enquête. Selon les réponses des participants, aucun n'avait de diagnostic psychologique préalable au harcèlement psychologique subi au travail. Nous avons donné un pseudonyme à tous les

participants et toute ressemblance avec d'autres personnes ou situations serait une pure coïncidence. Aussi, afin de protéger l'anonymat de toutes les personnes impliquées ou nommées dans les récits, nous avons remplacé le nom ou la référence au harceleur par des noms fictifs et les noms des collègues mentionnés ont été inventés. Puis, des noms fictifs ont été utilisés pour référer aux compagnies.

Le tableau 3.1 permet de constater que les participants sont âgés entre 25 ans et 57 ans, et proviennent de divers milieux sociaux et éducationnels. Notre échantillon de 11 participants est cependant trop petit pour nous permettre de généraliser nos résultats à d'autres populations. De plus, malgré quelques similitudes entre les participants, ils diffèrent, entre autre, en ce qui a trait au statut marital, certains ont des enfants et exercent des emplois à divers niveaux hiérarchiques, autant dans de petites que de grandes entreprises privées et publiques, suggérant qu'il n'existe pas de profil typique d'une cible de harcèlement psychologique au travail, tel que nous l'avons constaté lors de notre revue de la littérature (pour des exemples, voir Zapf, 1999; Varia, 1996; Girardi *et al.*, 2007). D'ailleurs, Hirigoyen (2001) affirme que n'importe qui peut être victime de harcèlement moral.

Tableau 3.1 Données sociodémographiques des participants

Nom	Âge	Statut marital	Emploi	Niveau scolaire	Diagnostic psychologique antérieur HP	Arrêt de travail	Harceleur
Barbara	51	Union de fait	Enseignante	Universitaire	Aucun	Oui	Collègue (f) + Supérieure
Jonathan	50	Union de fait	Inspecteur	Collégial	Aucun	Non	Collègues (m) + Supérieur
Julien	57	Célibat	Tôlier	Collégial	Aucun	Oui	Supérieur
Léa	53	Célibat	Huissière	Universitaire	Aucun	Non	Supérieur
Marianne	36	Marié	Secrétaire	Collégial	Aucun	Non	Supérieure
Marjorie	46	Célibat	Infirmière	Universitaire	Aucun	Oui	Supérieur
Matilda	45	Célibat	Directrice	Universitaire	Aucun	Oui	Supérieure
Natasha	25	Marié	Commis	Universitaire	Aucun	Oui	Collègue (f)
Sabrina	31	Célibat	Serveuse	Collégial	Aucun	Oui	Supérieure
Victoria	48	Divorcé	Trésorière	Universitaire	Aucun	Non	Supérieur
Virginie	33	Célibat	Cadre	Collégial	Aucun	Oui	Supérieur

3.2 Volet quantitatif - Questionnaires

3.2.1 *Negative Acts Questionnaire-Revised (NAQ-R)*

Le tableau 3.2 présente les données relatives au *Negative Acts Questionnaire – Revised* (NAQ-R) auquel les participants ont répondu. Ce questionnaire nous a permis de vérifier que la situation décrite par tous les participants correspondait bien à un processus de harcèlement psychologique au travail puisque selon Notelaers et Einarsen (2012), un score supérieur à 46 signifie que le répondant est harcelé et un score entre 33 et 45 indique que la personne est harcelée occasionnellement. Le score des participants varie de 41 à 100 sur un minimum possible de 25 et un maximum possible de 125. Nous rappelons que dans le NAQ, les agissements sont divisés en fonction de leur caractère personnel (maximum de 14) ou relié au travail (maximum de 8). En moyenne, les participants notent avoir été exposés à 10,9 comportements négatifs à caractère personnel au cours des six derniers mois où ils étaient présents au travail, soit un minimum de 2 pour un participant jusqu'au maximum de 14 comportements différents pour un participant. En ce qui concerne les comportements négatifs reliés au travail, les participants en notent de 5 à 8, soit une moyenne de 6,5 comportements pour tous les participants. En combinant les comportements négatifs à caractère personnel à ceux reliés au travail, les participants en ont noté de 8 à 21, soit une moyenne de 8,7 pour tous les participants. Aussi, lorsque la définition du harcèlement psychologique leur est présentée, tous les participants ont répondu qu'ils avaient effectivement été harcelés psychologiquement au travail. Les résultats sommaires du *Negative Acts Questionnaire – Revised* (NAQ-R) sont présentés dans le tableau 3.3.

Tableau 3.2 Résultats du questionnaire NAQ

Nom	Score	Type geste	Nombre de comportements négatifs auxquels la personne a été exposé au travail						Déf
			Total	Jamais	Parfois	1/mois	1/semaine	1/jour	
Barbara	80	Personnel	12	2	3	1	3	5	Oui (4)
		Travail	7	1	2	1	0	4	
		Total	19	3	5	2	3	9	
Jonathan	83	Personnel	14	0	1	6	4	3	Oui (5)
		Travail	5	3	0	0	1	4	
		Total	19	3	1	6	5	7	
Julien	84	Personnel	11	3	2	0	1	8	Oui (5)
		Travail	5	3	0	0	0	5	
		Total	16	6	2	0	1	13	
Léa	103	Personnel	12	2	0	0	2	10	Oui (5)
		Travail	8	0	0	1	0	7	
		Total	20	2	0	1	2	17	
Marianne	64	Personnel	9	5	0	1	6	2	Oui (5)
		Travail	5	3	3	0	2	0	
		Total	14	8	3	1	8	2	
Marjorie	85	Personnel	12	2	3	0	2	7	Oui (5)
		Travail	7	1	2	0	1	4	
		Total	19	3	5	0	3	11	
Matilda	72	Personnel	9	5	0	3	3	3	Oui (4)
		Travail	6	2	0	1	3	2	
		Total	15	7	0	4	6	5	
Natasha	41	Personnel	2	12	4	0	0	0	Oui (5)
		Travail	6	2	4	0	0	2	
		Total	8	14	6	0	0	2	
Sabrina	91	Personnel	13	1	1	3	2	7	Oui (5)
		Travail	7	1	1	1	0	5	
		Total	20	2	2	4	2	12	
Victoria	100	Personnel	13	1	2	0	2	9	Oui (5)
		Travail	8	0	1	0	0	7	
		Total	21	1	3	0	2	16	
Virginie	100	Personnel	13	1	1	0	1	11	Oui (5)
		Travail	8	0	1	1	2	4	
		Total	21	1	2	1	3	15	

Tableau 3.3 Sommaire des résultats du questionnaire NAQ

	SOMMAIRE				
	Nombre de comportements négatifs auxquels les participants ont été exposés au travail			Total possible de comportements négatifs	
Type de geste	Minimum	Maximum	Moyenne	Minimum	Maximum
Personnel	2	14	10,9	0	14
Travail	5	8	6,5	0	8
Total	8	21	8,7	0	22

Le tableau 3.4 présente le nombre de comportements négatifs reliés à la personne et ceux reliés au travail pour chaque participant selon le NAQ. Six participants ont noté avoir été exposés à plus de comportements négatifs reliés à la personne, tandis que cinq participants ont rapporté plus de comportements négatifs reliés au travail.

Quatre des cinq participants exposés à plus de comportements négatifs reliés au travail ont obtenu des scores plus élevés au CAPS que les participants exposés à plus de comportements négatifs reliés à la personne (voir tableau 3.15 p.123). Cinq participants sur six ayant été exposés à plus de comportements négatifs reliés à la personne ont obtenu des scores plus faibles au CAPS que les participants ayant été exposés à plus de comportements négatifs reliés au travail.

Selon la sévérité des symptômes décrits par les participants dans le questionnaire ÉDÉ, trois des cinq participants ayant été exposés à plus de comportements négatifs reliés au travail ont obtenu un score élevé (voir tableau 3.15). Tandis qu'un seul participant parmi les six participants ayant été exposés à plus de comportements négatifs reliés à la personne a obtenu un score de sévérité élevée des symptômes au questionnaire ÉDÉ.

Cinq participants ont obtenu un score d'anxiété sévère au BAI. Quatre des cinq participants ayant été soumis à plus de comportements négatifs reliés au travail ont obtenu un score d'anxiété sévère au questionnaire BAI, tandis qu'un seul participant sur six ayant été exposés à plus de comportements négatifs reliés à la personne a obtenu un score d'anxiété élevé. Quatre participants parmi les six ayant été exposés à

plus de comportements négatifs reliés à la personne ont obtenu un score d'anxiété léger au BAI.

Cinq participants ont obtenu un score de dépression sévère au BDI. Trois des cinq participants ayant été soumis à plus de comportements négatifs reliés au travail ont obtenu un score de dépression sévère au questionnaire BDI, tandis que deux participants sur six ayant été exposés à plus de comportements négatifs reliés à la personne ont obtenu un score de dépression sévère au BDI. Trois participants parmi les six ayant été exposés à plus de comportements reliés à la personne ont obtenu un score de dépression léger ou minime.

En résumé, les participants exposés à plus de comportements négatifs reliés au travail ont atteint des niveaux plus sévères d'anxiété, de dépression et de symptômes d'ÉSPT que les participants ayant été exposés à plus de comportements négatifs reliés à la personne.

Tableau 3.4 Types de comportements du NAQ

NAQ	Comportements négatifs reliés			
	Personne		Travail	
Nom	# sur maximum 14		# sur maximum 8	Type + élevé
Barbara	12	<	7	Travail
Jonathan	14	>	5	Personne
Julien	11	>	5	Personne
Léa	12	<	8	Travail
Marianne	9	>	5	Personne
Marjorie	12	>	7	Personne
Matilda	9	<	6	Travail
Natasha	2	<	6	Travail
Sabrina	13	>	7	Personne
Victoria	13	<	8	Travail
Virginie	13	>	8	Personne

Le tableau 3.5 présente l'attitude face à l'actualisation au travail en lien avec le type de comportements négatifs vécus au travail. Six participants croient encore à la possibilité de s'accomplir à leur plein potentiel dans leur métier (voir Optimisme dans

le tableau 3.5), et cinq parmi eux ont été exposés à plus de comportements négatifs reliés à la personne. Cinq participants demeurent amères⁵² à l'idée de devoir renoncer à leur métier (voir Renoncement dans le tableau 3.5), et quatre d'entre eux ont été exposés à plus de comportements négatifs reliés au travail. Donc, les participants exposés à plus de comportements négatifs reliés à la personne gardent espoir de s'actualiser au travail, mais pas ceux qui ont été exposés à plus de comportements négatifs reliés au travail.

Tableau 3.5 Attitude face à l'actualisation au travail

Nom	Attitude face à l'actualisation au travail (entrevues)	Comportements négatifs + élevé reliés (NAQ)
Barbara	Renoncement	Travail
Jonathan	Optimisme	Personne
Julien	Renoncement	Personne
Léa	Renoncement	Travail
Marianne	Optimisme	Personne
Marjorie	Optimisme	Personne
Matilda	Renoncement	Travail
Natasha	Renoncement	Travail
Sabrina	Optimisme	Personne
Victoria	Optimisme	Travail
Virginie	Optimisme	Personne

L'amertume des cinq participants qui ont du renoncer à leurs métiers se décèle dans leur discours empreint de déception, de tristesse, et de colère. Cette déception leur laisse un goût amer (Ouloukpona-Yinnon, 2005) que l'on comprend, par exemple, par les larmes versées doucement à l'évocation de leur vie avant le harcèlement psychologique et le désir de vengeance du tort et de l'injustice qu'ils ont subis. Ils racontent regretter la souffrance et l'injustice qu'ils ont endurées. Ils sont tristes

⁵² «L'amertume est un mélange de colère et de tristesse, parfois aussi de déception, éprouvé à l'égard de souffrances qui nous paraissent injustes. Nous conservons de ces expériences un goût amer parce qu'il nous semble que ceux qui nous les ont infligées auraient pu nous les éviter. En d'autres termes, nous avons l'impression d'avoir été malmené sans l'avoir mérité». (Larivey, 2002, p.99).

lorsqu'ils pensent à ce qu'ils ont perdu parce qu'ils ne peuvent plus pratiquer leur métier. Ils sont fâchés en se remémorant tous les sacrifices qu'ils ont dû faire pour parvenir à faire ce métier, un métier qu'ils aimaient. Ils ont de la difficulté à tourner la page, à passer à autre chose, à accepter la perte de leur métier.

Pour moi c'était la fin du monde, ça fait 25 ans que je travaille dans un petit village, tout le monde se connaît, j'étais à la veille d'enseigner aux enfants de mes premiers élèves. Parce qu'il y avait des anciens élèves qui avaient déménagé près de l'école. Pis ils étaient tout contents de me dire: «Hey, mon fils rentre à l'école l'année prochaine». C'est un gros deuil à faire, tu sais j'ai comme été dans le deuil de mon emploi d'enseignante, là c'est le deuil de mon employeur, deuil de qui j'étais avant. [...] Je me sens incompétente dans tout, tout, tout. Donc, pour te dire à quel point c'est venu me briser, je fais ben ben dur. Ben ben dure [elle a de la difficulté à parler, retient ses pleurs]. Mais c'est ça. C'est ce deuil là. Il faut que j'accepte d'être là, pis c'est ça que j'ai de la misère à accepter. (Barbara, 51 ans, enseignante).

Moi, j'étais huissière au privé et j'étais aussi employée de la ville. Alors pour gagner ma crédibilité, parce que j'étais une femme jeune, *cute*, blonde, yeux bleus, en tout cas, tous les stéréotypes là. Alors, pour gagner mes épaulettes, j'ai expliqué à mon fils, qui avait 7 ans, je lui ai expliqué que pour lui garantir une vie meilleure dans quelques années, que je devais, qu'on devait tous les deux faire un sacrifice. Alors il est allé pensionnaire durant 2 ans. Ce qui a fait beaucoup de pleurs dans les premiers mois. Je pense que dans les premiers 4 mois, à tous les soirs, au pensionnat, il m'écrivait une lettre sur une feuille mobile, les 2 pages, «Je t'aime maman, je m'ennuie de toi maman. En fin de semaine, je te promets que je vais mettre la table, puis je t'aime.» Je pleurais, c'était très déchirant, mais c'est ça pour gagner ma crédibilité, je travaillais de 7 heures jusqu'à 11 heures pratiquement tous les soirs de la semaine et le samedi matin. C'est comme ça que j'ai gagné mes épaulettes. Puis il y a eu un examen à la ville, j'ai réussi, j'ai eu un poste de huissier, mais ça a pris un certain temps. Ça été beaucoup de travail, beaucoup de sacrifices pour mon fils et moi. Beaucoup de pleurs, tous les pleurs de mon fils, pour rien. Finalement, j'ai tout fait ça pour rien, il faut que je recommence à zéro, ailleurs. C'est fini, je ne peux plus être huissière. Ah! je l'haïs la ville de marde. (Léa, 53 ans, huissière).

Le tableau présenté à l'annexe F répertorie les types d'agissements de harcèlement psychologique que chacun des participants ont subis et qu'ils ont identifiés dans le questionnaire *Negative Acts Questionnaire - Revised* (NAQ-R). Ce tableau présente aussi, la durée du harcèlement, le temps écoulé depuis la fin du harcèlement, ainsi que le sexe et le lien unissant le harceleur aux participants. Nous pouvons ainsi constater que les participants dénoncent l'implication d'un total de 10 de leurs supérieurs hiérarchiques et plus de trois collègues dans les agissements de harcèlement. De plus, parmi les personnes qui manifestent des comportements de harcèlement psychologique, six sont des femmes et plus de sept sont des hommes. La durée du harcèlement rapporté par les participants varie entre 6 mois et 11 ans. Pour tous les participants, le harcèlement psychologique est terminé depuis au moins un mois jusqu'à trois ans et demi.

Trois items du *Negative Acts Questionnaire - Revised* (NAQ-R) se rapportent à des comportements d'ostracisme, soit les items:

- 6: Vous êtes ignoré(e), exclu(e), mis(e) à l'écart.
- 12: On vous ignore ou on agit de manière hostile à votre approche.
- 14: On ignore vos opinions ou vos points de vue.

Le tableau 3.6 ci-dessous présente la fréquence des comportements d'exclusion subis par les participants selon les résultats du questionnaire NAQ ainsi que l'identification de la présence d'ostracisme⁵³ de type physique ou social selon les entrevues. Seul l'item #14 du NAQ indique clairement un comportement d'ostracisme social⁵⁴, tel que définit par Williams (2001), et tous les participants rapportent en avoir subi. Les items #6 et #12 du NAQ reflètent un mélange d'ostracisme physique⁵⁵ et social selon la définition offerte par Williams (2001). Ainsi, tous les participants ont rapporté de

⁵³ L'ostracisme signifie être ignoré et exclu sans trop d'explications ni d'attention négative explicite (Williams, 2001).

⁵⁴ L'ostracisme social implique un retrait émotionnel en présence de la cible (Williams, 2001).

⁵⁵ Dans l'ostracisme physique, on se retire ou on quitte la situation où se trouve la cible (Williams, 2001).

l'ostracisme social durant les entrevues et seulement 3 participants n'ont pas témoigné avoir subi d'ostracisme physique.

Tableau 3.6 Comportements d'exclusion du NAQ

Nom	NAQ			Entrevues	
	Item #6	Item #12	Item #14 Ostracisme social	Ostracisme physique	Ostracisme social
Barbara	Quotidien	Quotidien	Quotidien	Oui	Oui
Jonathan	Quotidien	Une fois semaine	Quotidien	Oui	Oui
Julien	Quotidien	Quotidien	Quotidien	Non	Oui
Léa	Quotidien	Quotidien	Quotidien	Oui	Oui
Marianne	Une fois semaine	Une fois semaine	Une fois semaine	Oui	Oui
Marjorie	Quotidien	Quotidien	Quotidien	Oui	Oui
Matilda	Quotidien	Une fois semaine	Quotidien	Oui	Oui
Natasha	Jamais	Jamais	Parfois	Non	Oui
Sabrina	Une fois semaine	Quotidien	Quotidien	Oui	Oui
Victoria	Une fois semaine	Parfois	Parfois	Non	Oui
Virginie	Quotidien	Quotidien	Quotidien	Oui	Oui

Le tableau 3.7 présente une compilation de la fréquence des comportements rapportés par les participants dans le questionnaire NAQ. Pour chacun des participants (colonne 3 à 13), on retrouve la fréquence de chaque agissement à partir de la deuxième ligne jusqu'à l'avant dernière ligne du tableau 3.7. La fréquence est notée par un chiffre allant de un à cinq. Le chiffre 5 indique que le participant a été exposé au comportement quotidiennement; le chiffre 4 signifie une fois par semaine; le chiffre 3 vaut pour une fois par mois; le chiffre 2 indique que le comportement a parfois été subi; tandis que le chiffre 1 signifie qu'il ne l'a jamais été. L'avant-dernière ligne représente le nombre total des différents agissements négatifs que chaque participant a subi parmi les 22 comportements identifiés dans le NAQ. Ainsi, nous voyons que Victoria et Virginie en ont subi 21 sur 22, soit tous sauf «conseiller de quitter l'emploi» et «menacer de violence, d'agression physique» respectivement. L'avant

dernière colonne du tableau 3.7, intitulée # participants, indique le nombre de participants ayant subi chacun des 22 agissements négatifs répertoriés dans le NAQ. Le chiffre 11 dans cette colonne signifie que tous les participants ont subi le comportement visé. Nous pouvons ainsi constater que trois types de comportements ont été identifiés par tous les participants, soit : le fait qu'on ait ignoré leurs opinions ou points de vue; qu'on ait dit des choses sans fondements sur eux; et qu'on ait surveillé excessivement leur travail. En additionnant les chiffres alloués à la fréquence d'un comportement, nous obtenons une somme pouvant nous informer sur les comportements qui ont été le plus subis par les participants. La dernière colonne du tableau 3.7 représente la somme des valeurs attribuées à la fréquence de chacun des 22 agissements négatifs du NAQ. Ainsi, nous pouvons constater qu'avec une somme de 53, la surveillance excessive du travail est le comportement qui a été fait le plus souvent par les harceleurs. Nous pouvons aussi voir que tous les participants ont été surveillés excessivement et neuf d'entre eux l'ont été à tous les jours.

3.2.2 Échelle Diagnostique de l'État de stress post-traumatique (ÉDÉ)

Le tableau 3.8 présente les résultats des participants à l'Échelle Diagnostique de l'État de stress post-traumatique (ÉDÉ). Ce questionnaire nous a permis de vérifier la présence d'une symptomatologie d'ÉSPT chez tous les participants. Les réponses de cinq participants aux questions concernant le critère A1 indiquent qu'ils ont cru que leur vie était en danger, rencontrant ainsi tous les critères diagnostiques d'un ÉSPT, tandis que seul le critère A1 du DSM-IV-TR n'est pas rencontré pour les six autres participants.

Les participants présentent de 9 à 17 symptômes, sur un maximum de 17, dont la sévérité varie de faible à sévère. Neuf participants désignent le harcèlement psychologique au travail comme étant le traumatisme le plus bouleversant qu'ils aient subi, alors que seulement deux participants en identifient un autre qu'ils considèrent

Tableau 3.7 Compilation des comportements du NAQ

	NAQ	Barbara	Jonathan	Julien	Léa	Marianne	Marjorie	Matilda	Natasha	Sabrina	Victoria	Virginie	# participants ⁵⁶	Somme ⁵⁷
1	Garder information qui affecte le travail	2 ⁵⁸	5	5	5	2	1	4	1	5	5	5	9	40
2	Humilier, ridiculiser par rapport au travail	4	4	5	5	5	5	4	1	5	5	5	10	48
3	Confier tâches inférieures compétences	1	4	1	5	2	2	1	5	5	5	5	8	34
4	Retirer des responsabilités	3	5	1	5	1	2	3	2	2	5	4	9	33
5	Répandre des rumeurs	4	3	5	5	3	2	3	1	3	5	5	10	39
6	Ignorer, exclure, mettre à l'écart	5	5	5	5	4	5	5	1	4	4	5	10	48
7	Insulter, offenser	4	4	5	5	1	5	1	1	5	5	5	8	41
8	Crier, colère	3	3	1	5	4	5	5	1	5	5	5	9	42
9	Intimider, pousser, bloquer le passage	2	3	4	4	1	5	1	1	5	5	5	8	36
10	Conseiller de quitter l'emploi	2	5	1	4	4	1	3	2	3	1	5	8	31
11	Rappeler constamment les erreurs	5	5	2	5	4	2	4	1	5	5	5	10	43
12	Ignorer ou agir de manière hostile	5	4	5	5	4	5	4	1	5	2	5	10	46
13	Critiquer sans cesse le travail, efforts	5	3	5	5	5	4	5	1	5	4	5	10	47
14	Ignorer les opinions, points de vue	5	5	5	5	4	5	5	2	5	2	5	11	48
15	Faire des farces	1	4	2	1	1	1	1	1	3	5	4	5	24
16	Donner des objectifs, délais impossibles	5	1	5	5	2	5	4	2	3	5	5	10	42
17	Dire des choses sans fondement	5	3	5	5	4	4	3	2	4	5	5	11	45
18	Surveiller excessivement le travail	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	11	53
19	Pressuriser pas réclamer prestations	5	1	1	3	1	4	1	1	5	5	2	6	29
20	Se moquer excessivement	2	3	5	5	1	2	1	1	2	5	2	8	29
21	Surcharger le travail ingérable	5	1	5	5	1	5	4	2	1	5	3	8	37
22	Menacer de violence, agression physique	1	2	1	1	1	5	1	1	1	2	1	3	17
	Total des comportements subis	19	19	16	20	14	19	15	8	20	21	21		
	Score NAQ	80	83	84	103	64	85	72	41	91	100	100		

⁵⁶ La colonne intitulée #participants indique le nombre de participants ayant subi ce comportement.

⁵⁷ Le chiffre de cette colonne réfère à la somme des valeurs attribuées à la fréquence du comportement.

⁵⁸ La fréquence est indiquée par un chiffre: 1 = jamais; 2 = parfois; 3 = une fois par mois; 4 = une fois par semaine; 5 = quotidiennement.

plus traumatisant pour eux. Les participants révèlent avoir vécu de un à cinq événements traumatiques en plus du harcèlement psychologique au travail.

Quatre des cinq participants répondant au critère A1 ont pensé que leur vie était en danger parce qu'ils ont cru que les symptômes physiques qu'ils ressentaient allaient finir par les faire mourir, qu'ils ne parviendraient pas y à survivre.

Je me suis sentie mal, étourdie, confuse et j'ai eu une grosse migraine toute la journée, une partie de la nuit et je me suis dit: «Ah non! Ça recommence cette agressivité, je ne m'en sortirai jamais». J'ai compris aussi que l'employeur n'avait pas pris les mesures, soit le programme d'aide ou autre chose, pour régler et que je ne pouvais plus vivre cela car ma santé en deviendrait menacée. La journée que je suis partie, c'était vraiment un moyen de survie (Victoria, 48 ans, trésorière).

Quant à Marjorie (infirmière, 46 ans), elle a cru que sa vie était en danger parce qu'elle en est venue à croire sa harceleuse capable de la tuer:

En général, les gens travaillent de 8 à 4. Moi, j'arrivais à 8h30 et je partais à 4h30. Mais entre 4h et 4h30, souvent, il n'y avait plus personne au cubicle. Des fois, j'aimais ça travailler et finir un petit peu plus tard, 15, 20 minutes. Pis quand je me retrouvais toute seule avec elle ... hi ... je m'en allais. J'avais peur d'elle. J'avais peur de qu'est-ce qui pouvait lui passer par la tête, qu'est-ce qu'elle pouvait faire. Je ne comprenais pas ce qui se passait. Je n'arrivais pas à comprendre parce que j'avais eu une belle relation professionnelle avec elle avant, mais quand elle est devenue ma supérieure hiérarchique, elle a complètement changé. Pour moi, elle était folle. Elle était devenue folle. Ses yeux, un regard d'une folle. C'était comme si elle n'était pas là, ça fait qu'elle pouvait faire n'importe quoi. Des fois je me disais: «Envoye, sors ton couteau qu'on en finisse». Ça c'est de la peur intense. Quand il n'y avait plus personne, quand je me retrouvais seule avec elle, j'avais peur, carrément peur (Marjorie, 46 ans, infirmière).

Tableau 3.8 Résultats du questionnaire ÉDÉ

Nom	Critère rencontré			Résultat	Sphères affectées	Symptômes max: 17	Sévérité des symptômes	Trauma	Trauma + bouleversant
	A1 ⁵⁹	A2 ⁶⁰	B à F						
Barbara	Non	Oui	Oui	ÉSPT sauf A1	8	17	44: sévérité élevée	6	HP
Jonathan	Oui	Oui	Oui	ÉSPT	8	17	47: sévérité élevée	6	HP
Julien	Oui	Oui	Oui	ÉSPT	6	14	31: modéré à sévère	2	HP
Léa	Oui	Oui	Oui	ÉSPT	7	17	40: sévérité élevée	2	HP
Marianne	Non	Oui	Oui	ÉSPT sauf A1	3	10	10: faible	2	HP
Marjorie	Oui	Oui	Oui	ÉSPT	3	9	22: modéré à sévère	3	HP
Matilda	Non	Oui	Oui	ÉSPT sauf A1	6	13	29: modéré à sévère	2	HP
Natasha	Non	Oui	Oui	ÉSPT sauf A1	2	13	26 : modéré à sévère	5	Autre
Sabrina	Non	Oui	Oui	ÉSPT sauf A1	7	17	35: modéré à sévère	5	Autre
Victoria	Oui	Oui	Oui	ÉSPT	7	16	41: sévérité élevée	4	HP
Virginie	Non	Oui	Oui	ÉSPT sauf A1	7	10	22: modéré à sévère	5	HP

3.2.3 Clinician Administered PTSD Scale (CAPS)

Les résultats des participants à l'entrevue semi-structurée CAPS sont présentés dans le tableau 3.9. Cette entrevue nous a servi de deuxième mesure pour comprendre les symptômes reliés à l'ÉSPT. Cinq participants remplissent tous les critères d'un ÉSPT selon le DSM-IV-TR, alors que seul le critère A1 n'est pas rencontré pour six participants. Tous les participants ont obtenu plus que le score minimum de 18, nécessaire à la vérification de la présence d'un ÉSPT, les scores obtenus varient entre 43 et 119, avec une moyenne de 75,1. Trois critères sont évalués dans le CAPS, soit l'intrusion dont le score minimum est de 3 et le score maximum de 40; l'évitement

⁵⁹ Selon le DSM-IV-TR, le critère A1 spécifie que le sujet doit avoir été victime ou témoin d'un événement signifiant une menace pour la vie ou l'intégrité physique (APA, 2000a).

⁶⁰ Le critère A2 du DSM-IV-TR exige que la réaction à l'événement traumatique se soit traduite par une peur intense, un sentiment d'impuissance ou d'horreur (APA, 2000a).

avec un score minimum de 9 et maximum de 56; puis l'hypervigilance avec un score minimum de 6 et un maximum de 40. Ce qui donne un score total minimum possible de 18 et maximum de 136. Au critère d'intrusion, les scores des participants vont de 10 à 34, avec une moyenne de 21,7. Pour le critère d'évitement, les participants ont obtenu des scores variant de 15 à 55 avec une moyenne de 29,6. Et pour le score d'hypervigilance, ils ont obtenu des scores entre 11 et 33 avec une moyenne de 23,7. De plus, les participants ont noté avoir vécu entre deux et six événements potentiellement traumatisants incluant le harcèlement psychologique au travail. Le tableau 3.10 présente le sommaire de ces résultats.

Tableau 3.9 Résultats de l'entrevue CAPS

Nom	Critère rencontré			Résultats	Intrusion	Évitement	Hyper-vigilance	Événements Potentiel traumatisant	Score total
	A1	A2	B à F						
Barbara	Non	Oui	Oui	ÉSPT sauf A1	34	55	30	6	119
Jonathan	Oui	Oui	Oui	ÉSPT	22	17	20	6	59
Julien	Oui	Oui	Oui	ÉSPT	22	31	25	2	78
Léa	Oui	Oui	Oui	ÉSPT	27	39	33	2	99
Marianne	Non	Oui	Oui	ÉSPT sauf A1	15	16	12	2	43
Marjorie	Oui	Oui	Oui	ÉSPT	10	24	11	3	45
Matilda	Non	Oui	Oui	ÉSPT sauf A1	19	32	27	2	78
Natasha	Non	Oui	Oui	ÉSPT sauf A1	14	28	26	5	68
Sabrina	Non	Oui	Oui	ÉSPT sauf A1	23	30	26	5	79
Victoria	Oui	Oui	Oui	ÉSPT	32	39	30	4	101
Virginie	Non	Oui	Oui	ÉSPT sauf A1	21	15	21	5	57

Tableau 3.10 Sommaire des scores du CAPS

Critères	Scores obtenus par les participants-es			Score possible	
	Minimum	Maximum	Moyenne	Minimum	Maximum
Intrusion	10	34	21.7	3	40
Évitement	15	55	29.6	9	56
Hypervigilance	11	33	23.7	6	40
Score total	43	119	75.1	18	136

3.2.4 Beck Depression Inventory (BDI) et Beck Anxiety Inventory (BAI)

Au tableau 3.11, nous présentons les scores des participants aux questionnaires de Beck sur la dépression (BDI) et l'anxiété (BAI) au moment de l'entrevue, ainsi que la réponse à l'item #9 sur le suicide. Il nous était important de nous assurer qu'aucun des participants ne présentait de risque suicidaire. Les réponses de chacun des participants à l'item #9 du BDI permettent d'en témoigner (tableau 3.11). Cinq des participants présentent un tableau de dépression sévère; trois d'entre eux obtiennent une sévérité modérée; un participant présente un niveau léger et deux participants obtiennent un taux minime. Cinq participants présentent une symptomatologie sévère d'anxiété; deux ont un niveau modéré; tandis que quatre ressentent une anxiété légère. Six participants indiquent qu'il leur arrive de penser à se suicider, mais ne le feront pas.

Tableau 3.11 Résultats aux questionnaires BDI et BAI

Nom	BDI	BAI	Suicide BDI item # 9
Barbara	53 : Sévère	31 : Sévère	Je ne pense pas du tout à me suicider
Jonathan	13 : Minime	13 : Léger	Je ne pense pas du tout à me suicider
Julien	28 : Modéré	15 : Léger	Il m'arrive de penser à me suicider, mais je ne le ferai pas.
Léa	24 : Modéré	54: Sévère	Il m'arrive de penser à me suicider, mais je ne le ferai pas.
Marianne	15 : Léger	9 : Léger	Je ne pense pas du tout à me suicider
Marjorie	6 : Minime	24 : Modéré	Je ne pense pas du tout à me suicider
Matilda	33 : Sévère	26 : Sévère	Il m'arrive de penser à me suicider, mais je ne le ferai pas.
Natasha	21: Modéré	25: Modéré	Je ne pense pas du tout à me suicider
Sabrina	39 : Sévère	32 : Sévère	Il m'arrive de penser à me suicider, mais je ne le ferai pas.
Victoria	41 : Sévère	37 : Sévère	Il m'arrive de penser à me suicider, mais je ne le ferai pas.
Virginie	35 : Sévère	12 : Léger	Il m'arrive de penser à me suicider, mais je ne le ferai pas.

Le tableau 3.12 présente les réponses des participants au sujet du pessimisme, soit l'item #2 du questionnaire BDI. Ces données sur le pessimisme face à l'avenir permettent d'obtenir plus d'information et de corroborer la présence du critère C7⁶¹ d'un ÉSPT, tel que décrit dans le DSM-IV-TR (2000a) et qui sera élaboré plus en détail à la section 3.6.1.1. p.181. Une participante a le sentiment que son avenir est sans espoir et qu'il ne peut qu'empirer. Trois participants ne s'attendent pas à ce que les choses s'arrangent pour eux. Cinq participants se sentent plus découragés qu'avant face à leur avenir. Deux participants ne sont pas découragés face à leur avenir.

Tableau 3.12 Résultats au BDI sur le pessimisme

Nom	Pessimisme BDI item # 2
Barbara	J'ai le sentiment que mon avenir est sans espoir et qu'il ne peut qu'empirer.
Jonathan	Je ne suis pas découragé face à mon avenir.
Julien	Je me sens plus découragée qu'avant face à mon avenir.
Léa	Je me sens plus découragée qu'avant face à mon avenir.
Marianne	Je ne suis pas découragée face à mon avenir.
Marjorie	Je me sens plus découragée qu'avant face à mon avenir.
Matilda	Je ne m'attends pas à ce que les choses s'arrangent pour moi.
Natasha	Je me sens plus découragée qu'avant face à mon avenir. (professionnel)
Sabrina	Je ne m'attends pas à ce que les choses s'arrangent pour moi.
Victoria	Je me sens plus découragée qu'avant face à mon avenir.
Virginie	Je ne m'attends pas à ce que les choses s'arrangent pour moi.

Le tableau 3.13 présente les réponses à l'item #4 du questionnaire BAI. Les participants devaient indiquer le degré auquel ils avaient été affectés par leur incapacité à se détendre. Cinq participants pouvaient à peine supporter leur incapacité à se détendre, quatre participants trouvaient ce symptôme déplaisant mais supportable, un participant a été un peu dérangé. Un seul participant n'a pas du tout été affecté par une incapacité à se détendre. L'incapacité des participants à se détendre

⁶¹ Critère C7 de l'état de stress post-traumatique du DSM-IV-TR: Sentiment que l'avenir est bouché (APA, 2000a)

témoigne de l'état d'activation⁶² soutenue dans lequel ils se trouvaient. La discussion à ce sujet est présentée au chapitre IV.

Tableau 3.13 Résultats au BAI sur l'incapacité de se détendre

Nom		Au cours de la dernière semaine à quel degré avez-vous été affecté par le symptôme suivant: Incapacité de se détendre (BDI item 4)
Barbara	3	Beaucoup. Je pouvais à peine le supporter.
Jonathan	2	Modérément. C'était très déplaisant mais supportable.
Julien	2	Modérément. C'était très déplaisant mais supportable.
Léa	3	Beaucoup. Je pouvais à peine le supporter.
Marianne	1	Un peu. Cela ne m'a pas beaucoup dérangé.
Marjorie	0	Pas du tout.
Matilda	2	Modérément. C'était très déplaisant mais supportable.
Natasha	2	Modérément. C'était très déplaisant mais supportable.
Sabrina	3	Beaucoup. Je pouvais à peine le supporter.
Victoria	3	Beaucoup. Je pouvais à peine le supporter.
Virginie	3	Beaucoup. Je pouvais à peine le supporter.

Le tableau 3.14 présente les réponses à l'item #5 du questionnaire BAI. Cet item demande aux participants d'indiquer le degré auquel ils ont été affectés par leur crainte que le pire ne survienne. Cinq participants pouvaient à peine supporter leur crainte que le pire ne survienne, quatre participants trouvaient ce symptôme déplaisant mais supportable, deux participants ont été un peu dérangés. Nous croyons qu'il est important de présenter les réponses à cet item du BAI afin de souligner l'importance de la crainte dans laquelle se trouvent les participants puisque celle-ci témoigne de l'état d'hypervigilance et de méfiance qu'on retrouve au critère D4 de l'ÉSPT, tel qu'il sera mentionné à la section 3.6.1.1. p. 181.

⁶² Activation: état physiologique qui influence la distribution des ressources mentales dans différentes tâches (Reed, 2011, p.545).

Tableau 3.14 Résultats au BAI sur la crainte que le pire ne survienne

Nom		Au cours de la dernière semaine à quel degré avez-vous été affecté par le symptôme suivant: Crainte que le pire ne survienne (BDI item 5)
Barbara	3	Beaucoup. Je pouvais à peine le supporter.
Jonathan	2	Modérément. C'était très déplaisant mais supportable.
Julien	2	Modérément. C'était très déplaisant mais supportable.
Léa	2	Modérément. C'était très déplaisant mais supportable.
Marianne	1	Un peu. Cela ne m'a pas beaucoup dérangé.
Marjorie	3	Beaucoup. Je pouvais à peine le supporter.
Matilda	2	Modérément. C'était très déplaisant mais supportable.
Natasha	3	Beaucoup. Je pouvais à peine le supporter.
Sabrina	3	Beaucoup. Je pouvais à peine le supporter.
Victoria	3	Beaucoup. Je pouvais à peine le supporter.
Virginie	1	Un peu. Cela ne m'a pas beaucoup dérangé.

En résumé, les questionnaires remplis par tous les participants nous ont permis de valider que la situation décrite correspond effectivement à des agissements de harcèlement psychologique au travail. Les participants exposés à plus de comportements négatifs reliés au travail présentent des niveaux d'ÉSPT, de dépression et d'anxiété plus élevés que les participants exposés à plus de comportements négatifs reliés à la personne. Les participants exposés à plus de comportements négatifs reliés à la personne gardent plus espoir de s'actualiser au travail que les participants exposés à plus de comportements négatifs reliés au travail. Seulement cinq participants rencontrent le critère A1 du DSM.

Aussi, nous pouvons voir que quatre des cinq participants présentant un niveau d'anxiété sévère, mesuré par le BAI, et un niveau de dépression sévère, selon le BDI, ont été soumis à des comportements d'ostracisme social quotidiennement au travail.

Le tableau 3.15, ci-dessous, présente une compilation des données recueillies auprès des participants.

Tableau 3.15 Compilation des résultats des questionnaires

Nom	Arrêt de travail	NAQ	Score + élevé NAQ	Ostracisme			Durée HP année	Hp terminée depuis	Caps	ÉDÉ Sévérité des symptômes	BDI	BAI	Âge	Niveau scolaire	Statut marital
Barbara	Oui	80	Travail	Quotidien	Quotidien	Quotidien	1,5	3	119	44: sévérité élevée	53 : Sévère	31 : Sévère	51	Universitaire	Union de fait
Jonathan	Non	83	Personne	Quotidien	Une fois semaine	Quotidien	2	3,5	59	47: sévérité élevée	13 : Minimale	13 : Léger	50	Collégial	Union de fait
Julien	Oui	84	Personne	Quotidien	Quotidien	Quotidien	11	2	78	31: modéré à sévère	28 : Modéré	15 : Léger	57	Collégial	Célibat
Léa	Non	103	Travail	Quotidien	Quotidien	Quotidien	2,5	1	99	40: sévérité élevée	24 : Modéré	54: Sévère	53	Universitaire	Célibat
Marianne	Non	64	Personne	Une fois semaine	Une fois semaine	Une fois semaine	3,5	2,5	43	10: faible	15 : Léger	9 : Léger	36	Collégial	Marié
Marjorie	Oui	85	Personne	Quotidien	Quotidien	Quotidien	0,6	3,5	45	22: modéré à sévère	6 : Minimale	24 : Modéré	46	Universitaire	Célibat
Matilda	Oui	72	Travail	Quotidien	Une fois semaine	Quotidien	4	1	78	29: modéré à sévère	33 : Sévère	26 : Sévère	45	Universitaire	Célibat
Natasha	Oui	41	Travail	Jamais	Jamais	Parfois	0,5	0,6	68	26 : modéré à sévère	21: Modéré	25: Modéré	25	Universitaire	Marié
Sabrina	Oui	91	Personne	Une fois semaine	Quotidien	Quotidien	0,7	0,1	79	35: modéré à sévère	39 : Sévère	32 : Sévère	31	Collégial	Célibat
Victoria	Non	100	Travail	Une fois semaine	Parfois	Parfois	8	2	101	41: sévérité élevée	41 : Sévère	37 : Sévère	48	Universitaire	Divorcé
Virginie	Oui	100	Personne	Quotidien	Quotidien	Quotidien	3,25	0,5	57	22: modéré à sévère	35 : Sévère	12: Léger	33	Collégial	Célibat

3.3 Volet qualitatif - Thèmes et catégories

Leymann (1996) a dressé une liste de 45 agissements constitutifs du *mobbing* (voir tableau 1.2 p. 38) et les a regroupés selon cinq catégories suite à des analyses statistiques élaborées. En plus du questionnaire NAQ, nous nous sommes servis de ces catégories pour illustrer la présence de harcèlement psychologique dans les histoires rapportées par tous les participants à notre recherche. Par la comparaison constante de nos unités de signification et concepts, nous avons pu valider la présence des cinq catégories identifiées par Leymann (1996) dans nos données. Nous présentons, ci-dessous, ces cinq grandes catégories, soit: (1) Refuser la communication; (2) Couper la victime de son entourage; (3) Déconsidérer la victime; (4) Discréditer la victime dans son travail; et (5) Compromettre sa santé (Leymann, 1996).

De plus, à l'aide des techniques d'analyse de la méthode de la théorie ancrée, nous avons élaboré deux nouvelles catégories non identifiées par Leymann (1996), soit: (6) l'infantilisation; (7) l'invisibilité de la cible; et un nouveau processus: (8) la double victimisation que nous décrirons plus loin dans le texte.

3.4 Les agissements constitutifs du harcèlement psychologique

Des gestes, paroles et comportements sont décrits par les participants pour expliquer ce qu'ils ont vécu au travail. Malgré qu'après analyse, il puisse être clair qu'il s'agisse bien de harcèlement psychologique, les participants ont relaté leurs expériences en utilisant rarement cette expression.

3.4.1 Refuser la communication avec la victime

Tous les participants décrivent l'impossibilité ou la difficulté à obtenir des informations de la part de leur harceleur, qui se sert ensuite de leur ignorance pour

dénigrer leurs compétences professionnelles. Dans le cas de certains participants, cette ignorance provoquée par le harceleur, les place dans une situation si défavorable qu'elle permet à celui-ci de les attaquer encore plus facilement. C'est ainsi que cinq participants ont dû affronter seuls les remontrances et accusations portées contre eux sans avoir l'opportunité d'être accompagnés d'un représentant syndical puisqu'ils n'avaient pas été préalablement informés que le motif de la rencontre était de nature disciplinaire.

Il me cachait des informations importantes à savoir pour le travail, il me montrait juste le minimum pour que j'ai toujours besoin de lui, pis il disait au DG que je savais pas faire çï ou ça (Victoria, 48 ans, trésorière).

Je posais une question, même pour mon horaire, j'avais pas le droit de ça, j'avais pas le droit de m'informer, j'avais pas le droit de savoir. Toute forme de changement je l'apprenais par les autres ou parce que j'avais entendu une conversation sinon jamais on me disait, on prenait pas la peine de me rencontrer pour me dire. Si on changeait mon horaire, je le devinais quand l'autre horaire sortait. Si j'avais des rendez-vous, là je mangeais de la merde parce que j'étais pas disponible quand j'aurais du l'être (Sabrina, 31 ans, serveuse).

Tu peux pas penser, t'avais pas le droit. Tu sais si tu pensais quelque chose, t'es faite, faut que tu te taises. Fallait tout le temps que je sois le cave, jamais rien dire. [...] Moi, il m'a humilié en m'expliquant des jobs qu'il comprenait pas lui-même. Là, les pièces étaient plus bonnes pis il s'empressait de le dire à tout le monde. Pis moi je me taisais parce que je voulais pas que Monsieur Tremblay recommence à me fusiller du regard (Julien, 50 ans, tôlier).

Tous les participants reçoivent des critiques et des accusations régulièrement. La majorité des participants subissent le dénigrement de leurs compétences professionnelles.

Durant ma période d'apprentissage, quand je lui posais une question, c'était à chaque fois pour elle, une occasion de m'exprimer son découragement. Que je faisais rien de correct, qu'elle arrivait plus dans son travail, et qu'elle pouvait pas avoir l'esprit tranquille depuis

que j'étais là. Qu'elle en avait ras-le-bol de moi et de mon incompetence (Marianne, 36 ans, secrétaire).

Il me dit que mes dossiers sont mal montés pis qui manque la liste de suivi. Il me dit aussi que tous les dossiers que j'ai travaillés pis que je lui ai transmis sont sur sa crédence pis qu'il a pas l'intention de les regarder. Il refuse de lire les deux dossiers que je lui ai apportés pis il me dit de retourner faire mon travail correctement (Virginie, 33 ans, cadre).

Certains participants sont sujets à une surveillance accrue dont ils ne comprennent pas tout à fait la justification. C'est le cas de Marjorie (46 ans, infirmière), qu'on a obligée à être supervisée malgré plus de 20 ans d'expérience comme infirmière. Lors d'une rencontre d'évaluation exhaustive et très négative de sa prestation de travail, Marjorie (46 ans, infirmière) a appris qu'elle devait travailler sous la supervision d'un autre employé, un infirmier qui venait d'être embauché alors qu'elle travaillait pour les mêmes médecins depuis plus de 10 ans. Le document qu'on lui a présenté était signé par des médecins qui lui avaient fourni d'excellentes évaluations par le passé alors qu'on lui accordait maintenant plusieurs notes de zéro sur cinq. La note de zéro correspond à l'absence de la compétence évaluée. C'était la première fois qu'elle obtenait des notes de zéro et qu'on l'obligeait à être supervisée.

Il fallait que je travaille sous la supervision d'un infirmier qui venait d'être embauché. Même les médecins qui me connaissaient depuis 10 ans ont signé cette évaluation. Une évaluation de 45 pages, avec des notes de zéro sur 5 (Marjorie, 46 ans, infirmière).

Tandis que pour Victoria (48 ans, trésorière), la surveillance se traduisait par un contrôle de ses visiteurs et ses appels téléphoniques.

Il vérifie constamment les gens qui entrent dans mon bureau, vérifie mes appels, va dire que je passe mon temps au téléphone. J'ai 300 dossiers à gérer, il me dit que je devrais pas trop parler à une telle ou un autre, que c'est des taupes (Victoria, 48 ans, trésorière).

Quelques participants décrivent avoir dû se résigner à l'injustice subie puisqu'ils n'arrivaient pas à faire entendre leur point de vue et craignaient des représailles encore pires que ce qu'ils vivaient déjà, s'ils osaient se battre.

Je disais plus rien. Je la laissais faire pis je sortais parce qu'elle aimait ben ça qu'on essaie. Plus on essaie de régler les choses, ces gens-là pires qu'ils sont. J'ai jamais voulu dénoncer. Au PAE, il m'a dit: «Il faut que vous dénonciez». - «Écoute, ils vont m'arracher la tête c'est sûr». - «Vous avez pas le choix. C'est vraiment pas normal» (Marianne, 36 ans, secrétaire).

Je voulais pas faire de plainte face à ma direction, je me disais tout le temps, ça va se régler, ça va se régler, ça va se régler, je veux pas faire de chnoute. Déjà quand elle avait su que j'avais demandé le délégué syndical, ça l'avait refroidit dès le départ (Barbara, 51 ans, enseignante).

La plupart des participants expliquent avoir été traités différemment des autres employés. On utilise un ton de voix différent, on leur crie après au lieu de leur parler calmement. On leur refuse de la formation alors que d'autres employés y ont droit. On a des exigences différentes et plus élevées pour eux et on leur reproche des gestes ou comportements qui sont acceptés, s'ils sont faits par d'autres employés.

N'importe quoi que je faisais c'était matière à crise. Je faisais venir un traiteur pour les comités pis elle mettait tout aux poubelles parce que je commandais juste de la marde, pis elle a mangé pas de marde. Tout le monde utilisait le même traiteur. Non, non, dans les poubelles. Tu peux pas prévoir qu'elle va faire ça, j'ai entendu crier mon nom dans le corridor, il était 5 heures tout le monde était arrivé. «C'est quoi cette marde là? Si tu penses qu'on va manger ça». Elle criait: «C'est dans des sacs de papier brun. Moi quand je vais à la direction générale, c'est dans des boîtes bleues». Elle parlait beaucoup en criant. Ils ont dit: «On va être obligés d'aller dans une autre réunion pour pouvoir manger». Là, c'était plus mon problème. Les autres trouvaient ça ben drôle (Marianne, 36 ans, secrétaire).

Ce qui est bon pour un, l'est pas pour moi. J'ai pas le droit de faire mes annulations si jamais je me trompe dans l'ordinateur, mais tout le monde le fait sans permission pis supervision d'un responsable. J'ai

pas le droit de faire mon change d'argent dans caisse du restaurant sans supervision, quand tout le monde pige dedans à sa guise. [...] On m'a déjà empêchée de donner des serviettes de tables, tu sais des napkins, à des clients qui avaient commandé un panier de chips. J'ai dû leur donner des serviettes humides à place. Mes autres collègues peuvent donner des serviettes de tables à leurs clients. Je passe pour une incompetente aux yeux de mes clients (Sabrina, 31 ans, serveuse).

Quelques participants sont interrompus ou rejetés lorsqu'ils prennent la parole, surtout pour se défendre, ou on parle plus fort qu'eux pour enterrer leur voix quand ils tentent de s'exprimer dans un groupe.

Le directeur général est extrêmement contrôlant pis sa rigidité m'affecte beaucoup. J'ai pas le droit de poser de questions pis à chaque fois que j'ouvre la bouche, il me contredit ou m'interrompt (Virginie, 33 ans, cadre).

Un moment donné, je me suis joins à trois inspecteurs qui écoutaient une explication donnée par Denis, ils m'ont demandé qu'est-ce que je voulais. J'ai répondu que j'écoutais. Ils m'ont laissé écouter, pis vient un point que je comprenais pas, alors j'ai demandé Denis de me l'expliquer. Il m'a répondu: «Vas prendre des cours pis après tu reviendras, ok?». J'ai très bien ressenti le malaise qu'on a voulu me faire vivre alors je suis parti en m'éloignant du groupe (Jonathan, 50 ans, inspecteur).

Même, si la cible tente de discuter rationnellement avec son harceleur en abordant leur problème de communication, celui-ci ne tient aucunement à régler la situation puisque « son désir exclusif est l'anéantissement de la victime désignée, de la cible du *mobbing* » (Leymann, 1996, p.33). Ainsi, il ne considère aucunement les doléances ou récriminations de celle-ci et il manoeuvre la conversation pour nier toute possibilité à la cible de se défendre, « ou tout simplement d'avoir un entretien raisonnable à ce sujet » (Leymann, 1996, p.33). Dans ce que Hirigoyen (1998) nomme la communication perverse, le harceleur manipule verbalement sa cible, il utilise «des procédés qui donnent l'illusion de la communication» (p.117) afin d'empêcher celle-ci de penser, de comprendre et de réagir. Le refus de nommer ce qui

se passe, d'en discuter pour trouver ensemble des solutions constituent la perpétration de l'agression (Hirigoyen, 1998).

Tous les participants ont fait des tentatives pour améliorer la communication avec leur harceleur en allant lui parler calmement, mais celles-ci se sont toutes avérées infructueuses et pour la majorité des participants, leur intervention a envenimé encore plus la situation. Par exemple, la tentative de Marianne (36 ans, secrétaire) lui a valu une plainte formelle, tandis que Julien (57 ans, tôlier) savait pertinemment qu'il subirait une forme de représailles pour son audace.

Une fois, elle est rentrée dans mon bureau en criant. Je lui ai dit: «Là, vous allez arrêter de crier. Vous êtes dans mon bureau pis vous allez sortir. Je veux plus vous voir ici.» Je l'ai dit aussi fort qu'elle. «Là, on est ici pour travailler ensemble. Moi je vous respecte, vous allez me respecter. Pis à partir d'aujourd'hui quand vous allez vouloir crier, vous allez aller dans votre bureau. Vous m'aimez pas, ben moi non plus. On est ici pour travailler. On va se respecter, point à la ligne». Elle a fait une plainte, que personne lui avait adresser la parole comme ça de sa vie, j'avais été insultante (Marianne, 36 ans, secrétaire).

J'ai dit à Monsieur Tremblay poliment: «Pourquoi tu fais ça? Tu nous as écrit un mémo de pas cracher dans les poubelles». Il m'a répondu, en me méprisant, une imbécilité, pis là je savais que j'allais payer pour avoir osé lui dire ça. Je suis parti pas longtemps après parce que moi je savais que ce crachat là, je vais payer pour en ostic moi là. Eille, lui il a droit de tout faire, ça fait que moi je lui ai dit que le crachat c'était pas correct. Je lui ai dit. Je vais tu passer au cash en osti, hein? (Julien, 50 ans, tôlier)

J'ai décidé de lui parler seul à seul pour lui faire mes excuses de ce que j'aurais pu faire contre lui et lui demander de faire la paix et repartir à zéro. Je lui demandais de me dire si j'avais faite quelque chose de grave envers lui personnellement pour qu'il m'ignore. Il m'a fermé toutes les portes. Il s'est contenté de m'insulter et m'intimider en me traitant d'âge mental de 4 ans (Jonathan, 50 ans, inspecteur).

Une autre façon répertoriée par Leymann (1996) pour empêcher la victime de s'exprimer est de l'isoler complètement de ses collègues, la privant ainsi de toute

possibilité de communiquer avec eux. Bien que certains harceleurs puissent prétendre qu'il s'agit d'une mesure⁶³ pour régler un conflit, Leymann (1996) affirme qu'au contraire le conflit s'envenime parce qu'il n'est ainsi plus possible pour les parties impliquées de parler sincèrement pour le régler.

Je suis allée voir la directrice, pis j'avais dit: «Écoutez là, y a une situation là qui s'est produite». Comme le mercredi, pis la rencontre de parents qui s'est produit le jeudi, le lendemain. «Là ça va pas». Ça fait que là, elle, ce qu'elle a fait, elle a fait une démarche auprès de Madame Asselin pour dire: «Maintenant, je veux plus que tu dînes en même temps que Barbara» (Barbara, 51 ans, enseignante).

Leymann (1996) rapporte qu'une autre tactique consiste à intensifier l'animosité des relations interpersonnelles avec la cible, en agissant de différentes façons telles: lui crier après, l'injurier, la menacer, lui fermer la porte au nez.

Lorsque Victoria (48 ans, trésorière) insiste pour obtenir des informations malgré les efforts de son patron pour les lui cacher, celui-ci riposte en intensifiant son comportement agressif. En plus de se mettre en colère, il hurle, sacre et lui lance la feuille.

Je vais dans son bureau car la réceptionniste me demande des informations pour un citoyen sur un projet sur lequel il a travaillé. Il se met en colère en sacrant et disant qu'il a tout dit ça, que ce projet il est écoeuré d'en entendre parler. Je lui dis que les filles à l'accueil doivent savoir quoi répondre aux citoyens. Il me lance la feuille sur moi, crie à tue tête, revient dans mon bureau avec des documents, pointe en criant à tue tête. Il sacrait, il venait rouge comme une tomate, il perdait vraiment le contrôle (Victoria, 48 ans, trésorière).

Dans le cas de Natasha (25 ans, commis), lorsqu'elle a confronté sa harceleuse, celle-ci s'est mise en colère, l'accusant d'agression et la menaçant.

On était au téléphone, elle m'a crié: «Mais non, pourquoi tu dis ça?

⁶³ Il arrive parfois que la gestion indirecte d'un conflit, tel que séparer deux personnes, soit efficace temporairement pour détendre l'atmosphère, mais il ne s'agit pas d'une résolution définitive du conflit (McShane et Benabou, 2008).

Tu veux dire que je t'aide pas, je t'oriente pas. Pourquoi tu changes mes mots? Tu es en train de m'agresser. Heureusement que je ne suis pas au bureau.» J'ai dit: «Quoi, tu me ferais quoi? Qu'est-ce que tu veux dire: heureusement tu n'es pas au bureau?» Elle répond: «Ah, c'est comme ça que tu me parles, c'est le comble, c'est la cerise sur le sundae». (Natasha, 25 ans, commis).

Tous les participants ont subis la colère de leur agresseur, soit comme témoin lorsqu'il s'en prend à des collègues, soit comme victime alors que la colère est dirigée directement contre eux et qu'il leur crie après en vociférant des insanités. Quelques participants se font engueuler à quelques pouces du visage. Et on leur lance des objets comme des cartables ou des cendriers qu'ils doivent éviter en les esquivant. Ils ressentent son agressivité à tel point qu'ils en sont effrayés, ils en tremblent et certains se retiennent pour ne pas pleurer devant lui.

Tout à coup elle s'est mis à me crier après, debout dans mon bureau, à me crier après, à me dire que mon travail c'était un étron. Elle m'a blastée au niveau de la mise en page, pendant 20 minutes elle a critiqué et blasté. Il a fallu que je me lève 3 fois pour aller boire un verre d'eau pour sortir de ça. Mon directeur n'osait pas rien dire. Lui aussi était sous son emprise. Il y avait rien à faire. Tout ce qu'il y avait à faire c'est la laisser cracher son venin. Ça été un épisode où je me suis dis «Ben c'est quoi ça?». Dans les premiers mois. Après ça c'est des petites choses, on finit par s'habituer pis encaisser les coups mais un jour ça a dépassé l'acceptable (Matilda, 45 ans, directrice).

Je me remettais tout le temps ça sur les épaules. J'aurais peut-être pas du agir de cette façon ou faire cette chose là parce qu'il m'a donné de la marde pour ça pis il me remettait tout le temps la faute sur mes épaules. Si il était fâché c'était ma faute pas la sienne. Aujourd'hui je compare ça à un batteur de femme (Victoria, 48 ans, trésorière).

Une fois je me rappelle, j'étais dans son bureau, il m'avait engueulée à ça de mon visage pendant 45 minutes, pis il me crachait en pleine face tellement que c'était proche pis la directrice aux ressources humaines était là pis elle laissait faire ça, pis moi je capotais, tout ça à cause d'une feuille de temps, la feuille de temps d'un de mes employé, parce qu'il avait fait, il travaillait déjà je sais plus trop pourquoi il était payé, mais il a eu un appel de garde, pis selon la convention collective,

quand tu sors pis que tu rentres tu es supposé être payé trois heures, ça fait que il était comme payé deux fois en même temps, pis là il m'a dit c'est de la fraude, jamais je vais t'autoriser ça, tu me mets dans marde pis tu sais il gueulait là. Ah mon Dieu (Virginie, 33 ans, cadre).

Pendant que j'argumentais mon point de vue au superviseur, Arthur s'est levé devant tout le monde et commence à hurler contre moi: «Fermes ta gueule tabarnac, tu veux rien comprendre osti de tête dure». Il fonçait vers moi en approchant son doigt vers mon visage. J'ai reculé en disant que j'avais le droit de m'exprimer. Je lui ai dis d'arrêter de crier et me foncer dessus, que j'ai pas à subir ça. Il continue en hurlant: «Fuck you. Fermes ta gueule tabarnac. T'es juste un osti de trou de cul. Un osti de tête dure et un criss d'incompétent. Tu ralentis tout le monde sacrament. Tu comprends pas que tu bloques les machines. Tu veux juste faire à ta tête. C'est pas ta place icitte, mais tu veux rien comprendre» (Jonathan, 50 ans, inspecteur).

En ne communiquant plus que par écrit, le harceleur peut laisser entendre à sa cible qu'elle ne mérite pas qu'on lui parle, ce qui peut rapidement la briser, si elle se trouve dans le même bureau.

Pour certains participants, on communique en leur donnant des consignes par écrit en laissant des notes sur leur bureau, par courriel ou en laissant des messages sur leur boîte vocale alors qu'ils sont assis à leur bureau.

Mon patron, lui là, quand il me laissait des messages, pour me parler, il *bypassait* le téléphone. Ça rentrait dans ma boîte vocale. Pis tout à coup, je voyais ma lumière clignoter là, pis il m'avait laissé un message comme ça, au lieu de me parler. Au lieu de me parler, il me laissait un message, pis il savait que j'étais à mon bureau. Il passait par le système pour pas me parler (Marianne, 36 ans, secrétaire).

Aussi, la communication non-verbale peut servir à terroriser subtilement une cible. Le mépris et la condescendance peuvent être témoignés à la cible par des regards, des expressions faciales, des haussements d'épaules ou d'autres gestes de rejet.

Tous les participants perçoivent du mépris sous la forme de regards, de paroles blessantes ou de moqueries. Pour certains participants, l'intimidation est ressentie

sans que la colère soit exprimée ouvertement par le harceleur. Ils se font dévisager, suivre du regard et/ou menacer.

Elle se met en arrière de moi à me surveiller. Les frissons me prennent parce que j'ai peur. Elle se met à me croiser dans le corridor et me jeter des yeux. Elle avait le regard méchant. J'avais jamais vu un regard comme ça. Elle voulait me tuer. J'avais l'impression qu'elle voulait m'éliminer complètement. Elle se cachait en arrière de moi. Elle s'installe pour que personne la voit, juste moi. Elle me regarde. Moi je fais toujours semblant que je la vois pas, pour pas embarquer là-dedans. Peut-être que j'ai réussi et c'est pour ça que c'est devenu gros, gros, gros (Marjorie, 46 ans, infirmière).

Leymann (1996) utilise le terme «induction à l'erreur», pour qualifier une promesse importante faite par le harceleur et intentionnellement non tenue. Cette induction à l'erreur de même que le refus d'aider la cible peut arriver à terroriser la cible, qui risque gros si elle croit aux promesses du harceleur.

Tous les participants sont piégés ou poussés à la faute d'une façon quelconque. On assigne les dossiers ou tâches plus complexes voire dangereux à certains. On cache, à la plupart des participants, des informations cruciales qui les placent dans l'embarras ou démontrent leur incompetence devant des clients, collègues ou supérieurs. On fait parler certains des participants pour ensuite utiliser leurs paroles hors contexte à leur désavantage et on tente de leur faire signer des aveux d'une faute non commise ou inventée de toute pièce. On scrute le travail, de la plupart des participants, à la recherche de la moindre erreur à leur reprocher. Puis on donne des consignes ambiguës à certains participants, pour ensuite les blâmer devant d'autres employés, en prétendant leur avoir donné des instructions contraires.

Tu peux pas travailler dans un endroit où faut tout le temps que tu *check* qu'est-ce que tu dis, qu'est-ce que tu fais. Tu es paralysée. Tu fais une *joke* avec quelqu'un, c'est repris d'une autre façon. Ben voyons donc d'où ça sort cette affaire là? C'est une *joke* que j'ai fait, pis on prend ça hors contexte complètement. Après ça, ça te retombe dessus (Virginie, 33 ans, cadre).

Moi, on me donnait la marde, les cas hyper dangereux comme les places où c'était les *Hells Angels*, puis on donnait les faciles au privé. On a remis le bref de saisie de la compagnie Bagatelle à la firme privée. Pourtant, je l'avais fait plusieurs fois, la propriétaire, elle me prépare un cappuccino avec des pains de chocolat et elle me donne des biscuits au beurre de peanuts faits maison, alors zéro danger. Alors, je m'en vais voir Chantal, puis là je lui dis: «Est-ce que tu pourrais me dire sur quels critères tu te bases pour remettre des brefs de saisie à la firme privée et pour m'en remettre à moi?» Elle dit: «Ben parce que.» Je réponds, je réponds correctement: «Mais parce que quoi?» Elle dit: «Mais, parce que j'ai le droit.» Ça, ça été fatal. (Léa, 53 ans, huissière).

Je devais rien déplacer sur les fiches techniques, même d'un millimètre, mais elle me l'avait pas dit. Alors tout était tout croche quand elle les a imprimés. Elle m'avait donné ce travail sans me donner les détails. Elle m'avait pas dit de rien déplacer. Mais elle disait que oui, qu'elle me l'avait dit. On s'est obstiné. C'était sa parole contre la mienne. J'ai du apporter tout le travail chez moi, c'était des centaines de fiches techniques que j'ai refaites. J'ai fait des heures supplémentaires, j'étais pas payée pour ça (Natasha, 25 ans, commis).

Bien que le harcèlement psychologique au travail puisse avoir des effets négatifs sur les témoins et devenir une source de détresse psychologique (Soares, 2002), ceux-ci hésitent à intervenir.

Tous les participants rapportent ne pas recevoir d'appui lorsqu'ils demandent de l'aide ou tentent de se justifier. Même si elles en sont témoins, aucune personne ne s'interpose pour faire cesser le comportement harcelant, démentir les faits rapportés au sujet de la cible ou rétablir la vérité. Par exemple, lorsque Matilda (directrice, 45 ans) s'est fait carrément engueuler par sa supérieure, devant un autre directeur, celui-ci n'est nullement intervenu. Il s'agissait, selon elle, d'une stratégie visant à ne pas aggraver la situation ou alimenter la colère de sa supérieure.

Le contremaître de l'époque avait peur de m'appuyer en disant que je pouvais pas continuer à travailler de même. Par contre, il me disait:

«On sait pas comment tu fais pour réussir à travailler de même». Personne m'appuyait, pis je les comprenais, mais ça me rendait malade encore plus. C'était chacun pour soi (Julien, 50 ans, tôlier).

Ça fait que là elle se met à m'engueuler, ça fait que là je lui dis: «Écoute Madame Brochu, je peux pas, j'ai un rendez-vous de cédulé». Elle dit: «Ben comment ça? Pis c'est pas supposé». Pis là je lui dis: «La gérante est au courant, elle a été mis au courant». Pis la gérante, elle, évidemment est éloigné parce que tout le monde avait peur de vivre la même chose que moi ça fait que personne s'interposait, pis tout le monde marchait sur des œufs avec elle, parce que bon c'est clair que il y a personne qui veut vivre ça non plus (Sabrina, 31 ans, serveuse).

Ils veulent des témoins. Mais les gens ont besoin de la reconnaissance du supérieur hiérarchique. Ça fait qu'il y a personne qui va aller témoigner contre leur supérieur hiérarchique. Ils vont dire : «Ben non, c'est elle qui a fait en sorte que ça arrive de même». Processus de lavage de cerveau. Moi je me dénigrais. J'avais beau me dire que c'était pas vrai, j'étais rentrée dans un processus que je me dénigrais moi même. C'est extrêmement malsain. Il y en a plein qui sont pas conscients de ça, ils ont besoin de défendre leur supérieur hiérarchique. S'ils la défendent pas ils se retrouvent comme moi dans un *nowhere*. Il y en a qui vont me dénigrer parce qu'elle, elle me dénigre. Ils vont suivre sans être conscients de ça. (Marjorie, 46 ans, infirmière).

Quoique, pour des raisons bureaucratiques, le refus de l'employeur de fournir ou bloquer certaines informations puisse sembler relever de comportements harcelants, ils n'en sont pas pour autant, cependant ils peuvent augmenter l'ampleur des effets négatifs sur la cible de harcèlement psychologique au travail (Leymann, 1996).

Dans le même sens, tous les participants perçoivent d'un mauvais oeil, les mesures administratives entreprises lors d'un congé de maladie suite au harcèlement psychologique ou les demandes de renseignements à leur sujet dans la préparation d'un éventuel arbitrage de griefs. La majorité des participants finissent par percevoir négativement toute action de l'employeur. Pour Barbara (51 ans, enseignante), toute

communication en provenance de son employeur la met dans tous ses états, que ce soit par courrier ou par téléphone.

C'était ridicule. Écoute, il y a eu des téléphones, il y a eu des téléphones. J'étais plus capable de répondre au téléphone. J'avais peur aussitôt que le téléphone sonnait, je regardais qui appelait sur l'afficheur. J'avais des lettres quand il venait le temps de changer d'école, les changements d'affectations. Je pense la directrice elle m'a envoyé 6 lettres là. Tu sais comme quoi telle date, ceux qui veulent changer d'école (Barbara, 51 ans, enseignante).

3.4.2 Couper la victime de son entourage

L'isolement psychologique ressenti par les participants provient de plusieurs comportements dirigés contre eux. Dans plusieurs cas, on refuse de parler au participant ou de lui répondre lorsqu'il s'informe ou qu'il salut les gens. On évite de le croiser ou même de le regarder. On ignore sa présence en s'adressant uniquement aux autres personnes présentes sur les lieux. La directrice de Barbara (51 ans, enseignante) lui a même délibérément tourné le dos durant toute une soirée alors qu'elle était assise à ses côtés. Ces derniers sont des exemples de ce que Williams (2001) nomme l'ostracisme social.

Ça s'est envenimé comme ça dès le départ, au point tel qu'on s'est retrouvés, deux semaines après à une fête de retraités. Pis la directrice était assise à côté de moi, puis elle m'a tourné le dos toute la soirée, vraiment. On était assises autour d'une table ronde, puis toute la soirée elle parlait aux autres, pis elle me tournait le dos (Barbara, 51 ans, enseignante).

C'est une roue qui tourne. Il est enragé, après quoi il me parle plus, là il se calme et recommence à me dire des saloperies sur tout le monde. Ils ont été une année sans me parler, à me regarder de travers lui pis son père. À m'ignorer totalement à me faire sentir coupable. Même la secrétaire me regarde d'un air quand elle rentre dans le bureau en fermant la porte. L'affaire ben pire qu'il faisait c'est qu'il répondait pas, ça c'était terrible. Quand je lui parlais pis qu'il me répondait pas, ça là, je perdais les pédales, je venais enragé ben dur (Julien, 50 ans, tôlier).

Certains participants ont subi une forme d'ostracisme physique (Williams, 2001). C'est le cas pour Marianne (36 ans, secrétaire) et Jonathan (50 ans, inspecteur), alors que plusieurs de leurs collègues quittaient les lieux ou se dispersaient à leur arrivée, ainsi que pour quelques participants dont on a déplacé les postes de travail pour les installer à l'écart des autres employés.

Ils m'ont fait une très mauvaise réputation alors que j'en avais une très bonne. J'ai vu du monde se lever pour changer de place à la cafétéria parce que j'étais là. Ils ont salit ma réputation, ça pouvait pas être plus pire que ça. Les conséquences de ça: on mange tout seul, on travaille tout seul. Personne nous adresse la parole. Pis comment tu peux avoir des informations si personne t'en donne? C'est plate, t'es mal à l'aise. Tout le monde m'a isolée. Il faut pas que personne soit vu en ma présence. J'arrivais, il y avait les piles à faire sur le bureau. Ils mettaient des notes (Marianne, 36 ans, secrétaire).

Tandis que l'ostracisme physique était beaucoup plus évident pour certains participants qui ont été carrément exclus des réunions ou comités et n'étaient pas invités aux activités sociales organisées pour les employés.

Par la suite elle a rencontré le conseil d'administration, j'ai été exclue du conseil d'administration. Elle a fait vraiment tout ce qui fallait pour donner son point de vue de la situation pis me couper complètement de toute communication avec tous les membres du conseil d'administration sauf mon directeur. J'ai essayé de rencontrer la vice-présidente, jamais été capable de la rencontrer. Elle a carrément dit aux membres du conseil d'administration de ne pas me parler. J'ai essayé d'entrer en contact avec certains membres pour expliquer la situation parce que j'avais pas d'autres recours (Matilda, 45 ans, directrice).

Finalement, deux participants rapportent qu'on leur ait dit clairement qu'on souhaitait leur départ alors que ce désir restait sous-entendu pour quelques autres participants.

Il me disait: «T'es un problème, on est pris avec toi». «On t'a dit qu'on veut plus t'avoir.» À toutes les deux semaines, il passait devant mon bureau et me disait: «T'es encore ici toi? Tu le sais qu'on veut plus te voir ici là» (Marianne, 36 ans, secrétaire).

3.4.3 Déconsidérer la victime

Leymann (1996) explique que le fondement de la confiance en soi provient de l'estime qu'on porte à quelqu'un et qu'être justement considéré permet d'avoir de l'assurance en soi. Certains comportements visent à déconsidérer une cible de harcèlement psychologique et lui faire perdre sa confiance en soi, comme la ridiculiser, se moquer d'elle, l'humilier, hurler ou l'invectiver.

La majorité des participants rapportent avoir été injuriés et insultés. On les a traités de «monstre, cabochon, faible, maudite épaisse, niaiseuse, gossante, incompétente, folle, chialeuse, imbécile, bonne à rien», etc. On sacre après la plupart des participants et leur dit des choses comme: «Voyons crisse, c'est pas compliqué, tu connais rien à comptabilité municipale.», «Vas chier toi tabarnac.», «Quessé que tu veux toi ma grosse tabarnac?», «Tu sais pas ce que tu fais, t'es pas bonne».

Tous les participants rapportent que le harceleur racontait des propos malveillants à leur sujet. Entre autre, qu'un participant dort durant son quart de soir au lieu de travailler, qu'il vole, capote, paranoïe et qu'une autre n'avise personne quand elle part en vacances et qu'on doit lui faire recommencer le même travail 10 fois. Une autre participante est dénigrée en prétendant qu'elle travaille comme clown pour une autre compagnie, qu'elle est une princesse dans un écrin de velours et qu'elle fait des téléphones personnels au bureau. La plupart des participants sont accusés d'avoir des problèmes psychologiques. Puis, une participante est accusée d'être agressive, provocatrice, sèche avec les gens. Une participante rapporte que son harceleur raconte qu'elle ne doit pas être heureuse dans sa vie personnelle et qu'il faut se méfier d'elle car elle est une femme dangereuse.

Cette journée là, ils m'ont dit que j'avais nécessairement un comportement à problème, que c'était moi le seul coupable car c'était pas un hasard qu'il y avait plus aucun membre de ma famille qui me parlait depuis 2003. Ils m'ont dit que j'avais pas une capacité d'apprentissage normale. Ils m'ont dit qu'ils allaient me casser pis me sortir du département (Jonathan, 50 ans, inspecteur).

Certains participants rapportent s'être sentis humiliés et avoir été témoins de l'humiliation subie par un ou des collègues de travail. Différentes situations contribuent au sentiment d'humiliation perçu. Dans certains cas, les participants rapportent que des histoires sont inventées pour les ridiculiser et rire d'eux alors que dans certains autres cas, on se moque de leur démarche et leur manière de travailler. Deux participants ont refusé d'offrir des excuses écrites et d'avouer leurs prétendues fautes, tel qu'exigé par leur supérieur, alors qu'ils estiment n'avoir commis qu'une bévue mineure. Pour Julien (57 ans, tôlier), le summum de l'humiliation s'est produit lorsque son supérieur l'a dégoûté en crachant à quelques pouces de son visage. Tandis que pour Sabrina (31 ans, serveuse), ce fut lorsque sa supérieure s'est plantée devant elle pour l'observer pendant qu'elle se déshabillait complètement, sous prétexte qu'elle pourrait voler quelque chose à l'entreprise après avoir été congédiée.

Il a craché à un pied de moi dans la poubelle j'étais là à côté, un crachas à me faire vomir, un crachas qui en finissait plus. Je suis pas un cochon pour me faire ça. Il est arrivé à coté de moi le bonhomme pis il a craché. Le crachat m'a passé à 10 pouces de la face. Il a craché dans une poubelle. J'étais penché moi là à côté de la poubelle, pis il a craché, pis le crachat m'a passé à côté du visage. Je l'ai entendu renifler, pis là il a craché, là je me suis levé, je voulais le désosser l'osti. Cracher à côté de quelqu'un de même, penché, pis le crachat lui passe à peu près 10 pouces de la tête. Quand je me suis reviré, j'étais penché, quand je me suis reviré, j'ai vu passer le crachat, j'ai dit tabarnac. Mais ça a l'air que il y avait rien là. Ça a pas de sens (Julien, 50 ans, tôlier).

Ça fait que là, moi, tout de suite quand je suis sortie, c'est sûr que j'étais complètement mais complètement détruite, j'en tremblais, en tout cas j'ai remis mon dépôt, je suis allée me changer, elle m'a suivi en bas, pis tu sais, je me changeais complètement. J'arrivais vraiment tenue de ville pis je laissais mon linge dans la case là-bas, pis je me changeais en arrivant, est restée plantée là le temps que je me changeait (Sabrina, 31 ans, serveuse).

J'ai vu un gars de mon âge, ça faisait quinze jours qu'il avait les yeux rouges. Je voyais qu'il filait pas ben. Un moment donné, je le vois passer, vite, vite, en marchant dans la shop pis il pleure, il pleure en

crisse là. Pis là, je suis après travailler avec Eddy, je suis après l'aider à couper du matériel. Pis là, Léo, en tout cas lui ce gars là, il se met à genoux devant lui, il dit: « Faut tu que je te suce pour garder ma job? » Pis il pleure là. Moi je suis là. Il dit: « Regarde ailleurs ». Pis je suis, « Calisse regarde ailleurs, il est là, il est même pas à 10 pieds de moi ». Un homme de 57 ans, une scène horrible. Et on penchait tous la tête pour pas voir ça et avoir des représailles (Julien, 50 ans, tôlier).

Leymann (1996) indique qu'une façon indirecte d'attaquer la confiance en soi d'une cible est de la calomnier ou médire à son sujet. Aussi, en parlant d'elle de façon désobligeante ou en la critiquant sans qu'elle puisse se défendre, permet de lui manifester du mépris. Pour les cibles attaquées par leur supérieur hiérarchique, il est difficile de se défendre sans risquer de voir ses chances d'avancement ou de promotions bloquées.

Tous les participants ont subi la médisance de leur harceleur et la majorité de ceux-ci étaient placés dans des situations où il leur était impossible de se défendre. Barbara (51 ans, enseignante) raconte comment sa directrice a profité d'une fête de fin d'année, rassemblant tout le personnel de l'école, pour discuter des appréhensions de chacun concernant le retour au travail de celle-ci. Barbara (51 ans, enseignante) n'avait pas été convoquée à cette rencontre et plus tard en a appris la teneur par des collègues.

À la fin de l'année, les profs arrivent pour la fête de l'après-midi mais il y avait une convocation à la cafétéria. Pis à leur grande surprise, il y avait 14 chaises placées en rond. Tout le personnel de l'école était là: le service de garde, concierge, secrétaire, des gens qui étaient arrivés en poste après mon départ, que je connaissais même pas. Tout le monde était là. Il y avait la conseillère aux ressources humaines, celle qui servait d'intermédiaire entre la directrice et moi. Ça fait que là, cette dame là était là avec la directrice, pis ben, c'était pour parler de Barbara. « Quelles sont vos appréhensions face au retour de madame Barbara? » Là, il y a du monde qui m'ont appelée. Ils étaient tellement en colère. Ils ont dit: « Écoutes, on comprenait pas là. C'est quoi là? » C'est la directrice qui a parlé, pis l'enseignante, la mère de la toute petite qui disait qu'elle craignait pour les enfants qui étaient pour être dans ma classe (Barbara, 51 ans, enseignante).

Natasha (25 ans, commis) explique que sa harceleuse parlait d'elle à leur patron pour la représenter sous un angle négatif en racontant qu'elle prenait des initiatives qu'elle n'aurait pas dû, alors que celle-ci tentait simplement de devenir autonome dans son travail.

J'avais la correction des rapports des chercheurs à faire, il y avait des chercheurs espagnols qui avaient un français catastrophique. J'arrivais à tout corriger, les fautes d'orthographe, les expressions mais je lui demandais si j'avais le droit de modifier ça parce que quand même c'est un rapport de recherche, c'est vraiment scientifique. Si je reformule la phrase, ça va peut-être donner un autre sens. Après un bout de temps, je lui demandais pas, je faisais mes recherches sur Google pour bien comprendre, je faisais des efforts. Je voulais pas qu'elle se dise qu'elle faisait mon travail. Quand elle a vu que je faisais des efforts par moi-même, que je ne lui posais pas de questions, elle est allée dire au directeur: «Elle prend beaucoup d'initiatives, elle vient même pas me demander si c'est correct». Le directeur me voyait comme quelqu'un qui prend trop d'initiatives, qui veut s'imposer, quelque chose comme ça, je sais pas, mais en tout cas c'est négatif. Il m'a dit: «Il ne faut pas que tu t'imposes, tu dois lui poser des questions à Hélène» (Natasha, 25 ans, commis).

Selon Leymann (1996), se moquer d'un handicap, d'une infirmité, d'une faiblesse physique ou psychique est une forme brutale d'humiliation et peut devenir une torture si le harceleur utilise un événement douloureux pour attaquer sa cible.

C'est ce qui est arrivé à plusieurs reprises pour certains participants qui ont souffert de problèmes familiaux délicats. Malgré qu'ils auraient préféré ne pas dévoiler leurs problèmes, certains participants devaient informer leur supérieur du motif de leurs absences. La divulgation de ces informations a humilié ces participants qui ne trouvaient aucun moyen de se défendre de cette forme d'attaque.

Il disait des affaires personnelles sur moi à celui qu'il engageait. C'est chien, réellement chien. Que je suis fou, des affaires pas vraies qui nous dénigrent, des affaires qu'il inventait dans sa tête. Il se servait des explications qu'on donnait quand on manquait le travail, durant 11 ans j'ai manqué. Il pouvait se servir de tout. On devait lui donner les raisons de nos absences, si on lui disait pas c'était l'enfer. J'ai eu des

troubles avec ma fille à 14 ans. Il racontait des affaires de même: «Il est même pas capable d'élever sa fille» (Julien, 50 ans, tôlier).

J'étais tout le temps avec le trésorier, et il allait dire des choses contre moi, pas fines au DG. Il dit que le DG lui a mentionné que j'ai des problèmes personnels, que son adjointe dit que je suis agressive, que j'ai un conflit de personnalité avec la réceptionniste. Que je comprends rien à ce que je fais, que ma maison est à vendre parce que j'ai des problèmes financiers, que j'ai des problèmes avec mon ex-conjoint (Victoria, 48 ans, trésorière).

3.4.4 Discréditer la victime dans son travail

Leymann (1996) croit que le harcèlement psychologique atteint la dignité et le respect de soi par la manipulation de trois aspects de la vie d'une personne, soit: son statut social et professionnel; ses conditions de travail et la communication avec celle-ci. En effet, en restreignant les tâches professionnelles de la cible, on compromet son activité et ses conditions d'existence, puis en refusant toute communication on l'empêche de s'expliquer et reprendre le contrôle de la situation, ce qui lui fait perdre sa confiance en soi, restreignant ainsi sa capacité à s'affirmer.

Selon Leymann (1996), on peut discréditer le travail de la victime par différents moyens. Par exemple, on peut ne plus lui confier aucune tâche, la contraindre à des tâches totalement inutiles, absurdes, humiliantes, inférieures ou supérieures à ses compétences.

Alors le 8 décembre, on me met dans une section qui est pas ma section, isolée, rien à faire, personne à parler. Alors je vais chercher de vieux journaux pour m'occuper un peu. Quelques jours après, il m'amène une boîte de plastique. Là, il fallait que je regarde s'il y avait deux avis à la même adresse puis les mettre dans une enveloppe, s'il y en avait trois à la même adresse, les mettre dans une enveloppe. C'est ça qu'ils m'on fait faire. Je suis huissier de justice, une professionnelle, et c'est ça qu'ils m'ont fait faire. Je pleurais. Alors il y avait des gens que je connaissais du temps que j'étais là. Alors des fois j'allais les voir puis je pleurais. Quand je rentrais à la maison le soir, c'était dramatique, dramatique (Léa, 53 ans, huissière).

Parfois, je savais pas quoi faire. Je lui disais: «Est-ce que tu peux me donner du travail s'il-te-plaît?» Mais non, elle disait qu'il y avait pas grand chose à faire aujourd'hui, mais elle, elle n'arrêtait pas, elle avait beaucoup de travail à faire. Ou bien elle me disait d'aller organiser les références dans la bibliothèque de références. Elle me donnait jamais des tâches vraiment considérables ou importantes. Je la voyais travailler à côté de moi et moi je faisais rien, je me tournais les pouces toute la journée. Je me demandais si je méritais mon salaire de la journée (Natasha, 25 ans, commis).

On fait des choses qui nuisent à tous les participants dans l'exécution convenable de leur travail. Par exemple, on installe le poste de travail d'une participante dans un endroit très passant qui nuit à sa concentration. On remet à certains des outils désuets ou mal adaptés au travail. Dans la plupart des cas, les outils, les fournitures de bureau, les documents et les informations sont carrément retirés, cachés, non fournis ou rendus non-disponibles aux participants. On place certains participants dans des situations désavantageuses qui nuisent à leur autonomie et efficacité. C'est le cas pour Barbara (51 ans, enseignante), à qui l'on a demandé de justifier la notation attribuée à un enfant devant ses parents avant la remise des bulletins scolaires, pour finalement lui demander de réviser les notes de tous ses élèves.

Lors de la rencontre individuelle de parents, la directrice était présente. J'avais demandé de l'aide pour cette enfant et la directrice avait refusé. Elle avait un 3 en mathématiques et quand le père a vu ça, il était pas content. La directrice s'est levée, elle s'est approchée de moi, puis elle m'a dit: «Sur quoi tu te bases pour dire un trois?». Pis là ben, je montre les copies de l'enfant, pis j'explique son attitude. Elle dit: «Est-ce que tu sais c'est quoi un 3? Est-ce que tu as le document de la commission scolaire qui l'explique? Est-ce que tu peux me lire c'est quoi un trois?» J'ai donc lu la définition du 3. Pis elle dit: «Malgré cette définition là, tu tiens à conserver ta note?». Donc là, j'étais comme pfff. Euh, je ne comprenais plus trop ce qui se passait, c'était comme trop, trop, trop. Plus tard, elle demande à me rencontrer, pis là elle me dit que je crée un préjudice aux enfants et qu'elle n'accepte pas mes notes, que je devrai revoir toutes mes notes. J'ai dit: «J'ai passé des heures et des heures à corriger ça. J'ai travaillé de la meilleure façon. Je ne vois pas comment je pourrais changer ça.» Elle dit: «À ce moment là, je vais t'envoyer rencontrer des conseillers

pédagogiques». (Barbara, 51 ans, enseignante).

Quand je suis arrivée à cet emploi là, j'étais confinée dans un endroit très étroit entre une imprimante et un passage. Tout le monde passait en avant de moi, pis moi je fais de la comptabilité et de la gestion. C'est pas évident pour se concentrer (Victoria, 48 ans, trésorière).

Je leur ai demandé plusieurs fois de remplacer mon tapis de travail qu'ils avaient scrappé en l'utilisant pas comme il faut. À chaque fois, il fallait que je contournais pour faire ma job. Ils me regardaient travailler avec le vieux tapis, ils disaient que j'étais encore enragé, pas de bonne humeur. J'ai toffé 3 mois comme ça. Devant un client, j'ai commencé à coller les morceaux de tapis sur ma table, comme un puzzle. Ils s'en sont pas rendus compte de ça, mais le client, oui. Après ça ils m'ont acheté un tapis. (Julien, 50 ans, tôleier).

Par contre, si j'avais eu dès le départ et dès mon embauche tous les outils nécessaires pis adéquats, que j'avais demandés, pour fermer la machine à cartes de crédit et débit, ben toute cette tension aurait pu être évitée, pis l'erreur aussi (Sabrina, 31 ans, serveuse).

On retire carrément des tâches à certains participants sans leur fournir d'explications qu'ils considèrent réellement valables.

Quand il est rentré, ils ont changé mon poste, sans m'avertir. Ben, sans m'avertir, ils me l'ont dit la journée même. Ils m'ont dit: «Ben t'as plus d'employés, on t'enlève les employés. Pis tu seras plus technicienne au département A maintenant tu vas être au département B». Ça m'a fait beaucoup de peine. J'ai l'impression d'avoir échoué (Virginie, 33 ans, cadre).

Un des directeurs est venu me voir pour que je mette un document à jour. Elle [la harceleuse], elle crie: « Mais c'est à moi de le faire, c'est à moi de le faire, elle [en parlant de Natasha], elle a un autre travail à faire ». Mais elle [la harceleuse] leur a jamais dit [aux directeurs] qu'elle m'avait enlevé cette tâche là de ma liste de tâches (Natasha, 25 ans, commis).

On donne, à quelques participants, un surplus de travail à accomplir dans un laps de temps tellement court qu'ils doivent en rapporter à la maison ou rester au travail plus

tard sans recevoir de salaire pour le temps supplémentaire puisqu'on les accuse d'incompétence et de lenteur.

Mon patron me donnait tellement d'ouvrage qu'il fallait que je travaille 10 heures par jour pour arriver à faire le travail. Pis je lui disais que c'était trop, là il disait: «C'est pas mon problème, tu t'arranges pour arriver» (Marianne, 36 ans, secrétaire).

Pour Virginie (33 ans, cadre), il ne s'agissait pas uniquement d'un surplus de travail, mais aussi de tâches qui ne relevaient pas de son titre d'emploi et pour lesquelles elle n'avait reçu aucune formation.

Ça fait que là, il était en train de m'achever vraiment. Il me donnait des dossiers que je pouvais pas traiter, que je connaissais pas. Pis je savais pas dans quoi je m'en allais. Pis là c'est ça, il accumulait des dossiers pour dire: «Ben, regarde, elle est pas capable de faire la job, pis elle l'a pas» (Virginie, 33 ans, cadre).

Quant à Jonathan (50 ans, inspecteur), on compromet son travail en sabotant ses efforts en lui faisant des mauvais coups.

En revenant de ma pause café, j'aperçois un message d'erreur sur la machine. Impossible de faire la calibration. Après plusieurs essais, je finis par demander l'aide de Jean. Il essaye lui aussi, mais ça marche pas non plus. Finalement, il s'aperçoit que la tige est complètement dévissée. Mais je me souvenais très bien de l'avoir visser fermement moi-même avant ma pause. Je lui dis: «C'est pas sérieux de me faire des coups de même.» Il me dit que les gars sont frustrés, que j'ai pas les aptitudes pour apprendre le métier pis que je me rends pas compte que c'est pas ma place ici (Jonathan, 50 ans, inspecteur).

On tente de nuire à la performance de certains participants en les obligeant à suivre des directives administratives qui interfèrent avec le bon fonctionnement de leur travail et lorsqu'ils refusent de se conformer pour finalement aboutir à un excellent résultat, on les réprimande sans tenir compte de leur rendement.

Alors, on m'a rentrée au moins 3 fois en réunion pour me sabler, me dire que je n'avais pas respecté cette procédure. Et à un moment

donné, à la dernière réunion, j'étais pas mal fatiguée qu'on me reproche ça, alors que l'argent était rentré au complet, et c'est ce que je leur ai dit à la réunion: «Qu'est-ce que vous avez à me reprocher? J'ai amené plus d'argent dans les coffres de la ville comme ça que si j'avais vendu le commerce, fermer les portes et tout». Alors là je leur dit: «Est-ce que vous avez d'autre chose à me dire?» Parce que j'étais écoeurée. Je me lève, alors je dis: «Non vous avez pas d'autre chose à me dire? Bon ben si vous avez vraiment quelque chose à me reprocher, vous allez faire une plainte au comité de déontologie et on va se revoir là.» Et je suis partie. Ça, ça m'a pas aidée, ça m'a pas aidée, parce qu'on voulait m'écraser, c'est l'analyste, ma supérieure qui voulait absolument m'écraser (Léa, 53 ans, huissière).

3.4.5 Compromettre la santé de la victime

Leymann (1996) explique que la cible de harcèlement psychologique au travail ressent des troubles psychosomatiques assez rapidement. Différents gestes de méchanceté sont posés dont les conséquences psychiques et matérielles détruisent la cible. Par exemple, on peut contraindre la cible à des travaux dangereux; la menacer de violences physiques; ou lui occasionner des frais pour lui nuire.

La plupart des participants reçoivent des menaces et quelques-uns sont placés dans des situations qui compromettent leur sécurité physique.

On m'a envoyée, consciemment, dans des endroits hyper dangereux. Parce que eux, c'est surtout le petit groupe de trois, eux ils savaient très bien que telle adresse, c'était mettons une station de mécanique, juste des noirs dans l'Est de la ville. Ils savaient très, très bien, parce que quand ça fait au moins, plus, plus que 10 ans, que tu couvres le territoire de la ville, comme huissier, tu connais les adresses, c'est ça. Systématiquement, j'ai eu à faire à aller dans des places où c'était les *Hells Angels*, toute seule et aussi les *Rock Machine* (Léa, 53 ans, huissière).

On menace quelques participants de les congédier, d'abolir leur poste, de porter des plaintes pour vol ou fraude. On va même jusqu'à déconcentrer un participant qui opère de la machinerie lourde risquant de le blesser.

J'ai dit que je veux plus le voir tourner alentour de moi quand je travaille sur une plieuse de même à 150 tonnes. Pis de venir m'écoeurer, pis faire ses farces plates, rire du monde alentour de moi. Quand je venais nerveux là, je me blessais avec ma machine. Je rasais de me couper les doigts. Parce que j'avais de l'expérience, je touchais à la pédale à temps. Mais souvent c'est arrivé, quand il venait me dire des conneries, je pliais des morceaux, pis j'avais la tête ailleurs, pis je rasais de me couper les doigts. Souvent, je me suis pincé, pis j'ai eu les ongles noirs, tu sais, écrasés là. Je lâchais juste à temps pour pas que ça m'arrive (Julien, 50 ans, tôlier).

Elle me regarde avec méchanceté pis elle me dit que si j'avais toujours l'intention de porter plainte pour harcèlement psychologique, «contre moi en plus», que de son côté elle allait m'accuser de vol et qu'elle avait un dossier sur moi pis que j'avais aussi incité des collègues à voler (Sabrina, 31 ans, serveuse).

Il a même dit: «Un employé avec moi, il vit ou il meurt ». Pis en dernier c'était des menaces de perdre ma job, c'était palpable, même mon ami il le sentait (Julien, 50 ans, tôlier).

Quelques participants sont privés d'argent, de salaire ou de rémunération pour le travail fait en temps supplémentaire. Une participante n'est pas autorisée à retourner au travail suite à une maladie contagieuse, alors qu'on impose à deux autres de se présenter au travail, même si on leur avait déjà accordé des vacances, leur imposant ainsi des frais de gardiennage supplémentaire. Et on s'approprie une partie de la clientèle d'une participante, la privant ainsi d'une bonne part de son revenu potentiel. Puis, une fois en congé de maladie, on refuse de payer l'assurance-salaire de certains participants.

Je me prépare pour aller au boulot, douche déjà prise, maquillée, etc. Le téléphone sonne. Madame Brochu me demande comment je me sens. J'ai fait une gastro le mercredi précédant l'appel de Madame Brochu. Le jeudi, je me sens mieux. Aucun vomissement. Mais je reste à la maison pour récupérer l'énergie perdue les jours précédents. Pis j'appelle jeudi soir pour avvertir que je pourrai être de retour au travail vendredi matin comme prévu à mon horaire. Je réponds à Madame Brochu que je me sens beaucoup mieux, que je me sens à 85% d'efficacité. Que je suis donc capable de faire ma journée, en faisant

attention de pas me brûler. C'est là qu'elle me dit qu'elle préfère que je rentre pas, qu'ils vont se débrouiller sans moi. Elle a peur que je sois encore contagieuse. Une gastro c'est contagieux pendant 24 heures seulement selon les médecins et ça faisait déjà 3 jours que j'étais à la maison. Donc j'ai été obligée de rester à la maison, toujours sans salaire parce que nos congés de maladies sont pas payés par notre employeur. [...] À tous les mardis soirs, je travaille avec Madame Brochu. Elle est supposée faire mon bar, mais elle prend toujours des clients sur le plancher, alors que je suis capable de les prendre. Je perds donc de l'argent pendant qu'elle s'en met plein les poches. Je dois en plus des clients qu'elle prend sur le plancher, lui donner 2 % de mes ventes à la fin de ma soirée. C'est mon employeur. Avec les autres serveuses, elle demande un pourcentage de leurs ventes, mais elle prend pas de clients comme elle fait avec moi (Sabrina, 31 ans, serveuse).

Mais là, il me dit: «T'avais pas à faire ça». Pis il me dit: «Tu seras pas payée pour ce que t'as fait comme job là». Parce que j'avais fait de l'*overtime*, parce que c'était un *deadline*, fallait que ça sorte au plus sacrant. Il dit: «C'était à toi de t'arranger avec ton boss pour qu'il te paye en dehors. C'est lui qui a été payé pour ça». Il me dit: «Arranges-toi avec lui». Tu penses tu que j'ai été payée pour ça? Le directeur il m'a dit: «Oui, c'est pas grave. On va s'arranger entre nous autres. Tu prendras une coupe d'heures, tu t'en iras». Ça pas été fait, Monsieur Fermont m'a dit: «Non». Il m'a dit: «Que je te voies prendre des heures». Il dit: «Il en est pas question» (Virginie, 33 ans, cadre).

Je suis allée voir mon médecin, je lui ai dit: «Je suis plus capable». Elle a dit: «Je t'arrête pour 2 semaines et reviens me voir dans 2 semaines». L'employeur a tout boycotté. Il a boycotté pour pas que j'aie mes assurances (Victoria, 48 ans, trésorière).

3.4.6 L'infantilisation de la cible

Nous avons nommé cette catégorie, l'infantilisation de la cible parce que les participants décrivent un sentiment de honte et de culpabilité que leur faisait ressentir leur harceleur, comme un adulte peut faire avec un enfant. Aussi, cette infantilisation est manifestée par les harceleurs qui adoptent une posture de supériorité vis-à-vis des participants, en exerçant un contrôle excessif, en témoignant peu de confiance dans

leurs capacités décisionnelles et en estimant savoir mieux qu'eux de ce qui est bon.

La majorité des participants reçoivent constamment des reproches, des blâmes et même des punitions de la part de leur harceleur. On les traite comme des enfants en suggérant qu'ils sont incapables de se débrouiller seuls, de prendre de bonnes décisions et de juger adéquatement de ce qui est bon par eux-mêmes. On sermonne la majorité des participants et les culpabilisent, parfois devant des témoins qui restent muets. On laisse des mémos à un participant, sur lesquels on souligne les mots au gros crayon feutre noir avec plusieurs points d'interrogation et d'exclamation, pour insinuer qu'il n'avait pas de jugement. Pour une participante, tout lui semble matière à reproches, tel qu'écouter de la musique avec des écouteurs ou laisser au bureau une pagette qui sonne durant son absence. Une participante est sermonnée par sa patronne pour avoir gaspillé du papier pour imprimer des courriels contenant les requêtes de celle-ci. Les directives n'étant pas claires et souvent contradictoires, les participants se retrouvaient dans une impasse peu importe la décision qu'ils pouvaient prendre.

Ça avait pas de sens. C'est des mémos: «La toilette a coulé toute la nuit!». Ben oui, mais la toilette, c'est tu ma faute moi si la toilette coule. Toutes sortes de conneries: «Les lumières du bureau ont resté allumées toute la nuit». Ben oui, mais ferme la ta lumière quand tu pars, j'y vais pas dans ton bureau moi. C'est toute des petits détails, mais c'est toujours pas content, toujours montrer que t'es rien, rien, rien, rien (Julien, 50 ans, tôlier).

Un matin, il y avait une réunion qui avait été annulée à cause de moi parce que j'avais un rendez-vous. Elle prend son air autoritaire et crie: «C'est à cause de toé que c'est annulé!». Elle lève le ton dénigrant devant tout le monde. Trois, quatre affaires de même. Tout ça en une heure et demie. Moi je reste calme, je suis calme de nature. Elle arrive et dit: «Là tu vides la place sur la bibliothèque pour Félix. Il a besoin de la place». Moi je suis pas une folle, je garde les tablettes d'en haut et je vide les tablettes d'en bas. Elle était en maudit que j'aie vidé les tablettes du bas au lieu du haut. Là, elle a pris un ton infantilisant: «Là, là, là, madame a vidé... » J'ai dit: «Calisse». Là j'endurais depuis des mois et des mois. Oh! ben tabarouette, elle part comme une flèche. Là

elle avait une raison de se plaindre de moi à la hiérarchie. Je reçois une lettre que je sacre au travail (Marjorie, 46 ans, infirmière).

Je suis celle qui a le plus d'années d'expériences en restauration et je suis la plus vieille, on me traite par contre comme un chien ou un enfant. On me donne des punitions...«pour ta punition Sabrina», avec un ton arrogant et baveux, comme si j'étais un bébé. Ah oui, oui, continuellement, continuellement, c'était insupportable et ridicule, tu sais j'étais sérieusement traitée comme un imbécile de première pis que je comprenais rien (Sabrina, 31 ans, serveuse).

Monsieur Fermont s'est présenté dans mon bureau durant ma rencontre avec l'entrepreneur. Durant la discussion avec l'entrepreneur, Monsieur Fermont m'a interrompue et a décidé de changer l'approche du dossier qu'on avait discuté la veille. Je voulais comprendre pour quelle raison il avait fait volte face et j'ai voulu poser une question quand il a dit: «Tu as de la broue dans le toupet! » et il a mis sa main dans mes cheveux et m'a toute décoiffée, comme on fait à un jeune garçon de sept ans. Je me sentais tellement mal à l'aise devant l'entrepreneur, comment garder ma crédibilité? Je suis estomaquée de son geste, j'en reviens pas de ce qu'il a fait. Il a continué de parler avec l'entrepreneur et j'en ai profité pour me recoiffer les cheveux. On dirait qu'il a aucun respect pour moi et c'est pas la première fois que ça arrive. Il a été physique. Tu fais pas ça à une femme de 30 ans. Je l'ai trouvé forte (Virginie, 33 ans, cadre).

Pour Natasha (25 ans, commis), l'infantilisation prenait la forme d'un contrôle excessif du travail. Puis lorsque la tâche n'était pas réalisée à la manière dont sa harceuse le voulait, celle-ci lui retirait la tâche et la terminait elle-même pour finir par ne plus jamais lui donner ce genre de tâche par la suite.

Je pouvais prendre aucune initiative. J'ai dit: «Écoutes, s'il manque une virgule, je suis pas pour te demander si je peux mettre une virgule ou un point.» Mais c'est ce qu'elle voulait. Pour elle c'était une question très pertinente. Pour moi c'est pas pertinent, c'est n'importe quoi. Alors j'ai commencé à faire ça, à lui demander chaque fois si je pouvais mettre un point ou une virgule. Je voyais qu'elle était satisfaite de ça, mais pour moi, c'était démotivant. C'était nul pour moi (Natasha, 25 ans, commis).

3.4.7 L'invisibilité de la cible

Nous avons créé cette catégorie pour signifier le malaise éprouvé par les participants qui décrivent qu'ils ne se sentent ni reconnus, ni appréciés pour leur contribution, leur présence ou même leur existence par le harceleur. L'invisibilité de la cible passe par la non-reconnaissance, la non-considération et l'ostracisme de celle-ci qui tente en vain d'être vue et entendue.

Leymann (1996) a identifié des concepts semblables. Dans sa catégorie « Priver la victime de toute possibilité de s'exprimer » (voir section 1.2.1), il classe les comportements tels que: ignorer et nier la présence physique de la cible; ne plus lui parler; et la priver de toute possibilité de faire entendre son point de vue. Le but est de l'empêcher de communiquer avec les autres et qu'on communique avec elle. On l'empêche de communiquer. Aussi, dans sa catégorie « Couper la victime de son entourage » (voir section 1.2.2), il explique que le but est de priver la victime de soutien social en l'isolant physiquement et/ou socialement. En l'éloignant des autres, elle ne peut plus maintenir de relations sociales. Elle ne peut plus recevoir d'aide pour supporter le stress ou trouver des solutions à ses problèmes. On la prive ainsi de soutien social, d'aide. Il explique que celle-ci se sent rejetée et exclue socialement.

Notre catégorie est différente parce qu'elle va plus loin en tentant de faire sentir à la victime qu'elle n'a aucune valeur, aucune utilité. On ne reconnaît pas sa valeur, son existence, son utilité. On tente de la rendre invisible aux yeux de tous, inutile, inexistante. Cette catégorie témoigne de l'état d'invisibilité de la cible, de sa non-existence à tous les plans, pas seulement au plan physique. On ne veut rien d'elle ni de quoi que ce soit qui provient d'elle. On regarde au-travers d'elle, comme si elle était invisible, ainsi on la méprise. On lui retire sa valeur personnelle, sociale et son utilité.

Des comportements de harcèlement provenant d'autres catégories peuvent aussi servir à rendre la cible invisible. C'est le cas de l'ostracisme social qui permet

d'intensifier le sentiment d'invisibilité puisqu'il implique un retrait émotionnel en présence de la cible. Aussi, en n'attribuant aucune tâche ou des tâches absurdes à la cible, on lui prouve qu'elle n'a aucune utilité véritable. Elle est ainsi vouée à une mort sociale, tout comme dans le phénomène de placardisation où l'on empêche les victimes de travailler sans les licencier.

La plupart des participants ne se sentent pas appréciés pour le travail supplémentaire effectué, ni les suggestions qui pouvaient faire épargner de l'argent et du temps à l'entreprise. On refuse leurs demandes légitimes, puis on ne considère pas leur conseils et recommandations même lorsqu'il est question de tâches dont ils sont responsables. La majorité des participants rapportent se sentir épiés, intimidés et vulnérables. On bafoue ou on ignore leurs tentatives pour s'impliquer dans l'organisation.

Si je leur trouvais des erreurs, pis je leur faisais corriger les erreurs, pis pas agressivement rien, regarde c'est une erreur ici, pis c'est plusieurs milliers de dollars, ils m'ont jamais dit merci (Julien, 50 ans, tôlier).

Ça fait que j'ai dit : «Pis le client était tu content de ses panneaux?» Monsieur Tremblay, il dit, bête de même : «De quoi qu'il se mêle lui? Qu'il se mêle donc de ses affaires». Mon Dieu, dans ma tête ça fait bizarre ça là (Julien, 50 ans, tôlier).

On ignore mes initiatives pis ce que j'ai mis de l'avant vis-à-vis un client que je sers. Pis on demande à l'autre serveuse de s'occuper de tout ça comme si j'étais transparente. Quand dans le fond ça se passe dans ma section pis que c'est un client à moi. C'est ça, c'était continuellement des épisodes comme ça. À chaque fois que j'apportais une idée, c'était, on me cassait ça dans la face tout de suite pis c'était de même (Sabrina, 31 ans, serveuse).

Même en continuant de parler à certains participants, le harceleur les traite comme s'ils étaient invisibles, absents ou sans importance.

Quand j'arrivais tout doucement près d'elle pour lui poser une question, elle sursautait: «Ah, j'avais oublié que tu étais là, tu m'a fait une de ces peurs». Quand je retournais cinq minutes plus tard, elle me refaisait la

même chose. Elle me faisait ça tout le temps. Je me demandais comment l'aborder pour pas qu'elle sursaute, pour pas lui faire peur. Ça me stressait, je savais plus comment faire. Je faisais des détours pour contourner tous les bureaux pour arriver d'un côté d'où elle pouvait me voir parce que mon bureau était en arrière du sien. Je faisais tout pour la mettre à l'aise (Natasha, 25 ans, commis).

3.4.8 La double victimisation

Nous avons identifié ce processus parce que les participants ont exprimé s'être sentis victimisés, non seulement par leur harceleur, mais aussi au-travers des blâmes qu'on leur fait et des procédures administratives qu'ils doivent traverser. Les participants rapportent qu'on les culpabilise en les tenant responsables de la manière dont ils ont été traités.

Certains employeurs vont jusqu'à blâmer la cible et nier qu'il y ait eu quelque forme de harcèlement que ce soit, qu'il s'agit plutôt de droit de gérance ou de conflits de personnalités. On tente même de convaincre certains participants qu'ils ont tort de penser qu'ils sont harcelés et ils croient qu'on leur sert des explications saugrenues qui ne tiennent pas la route. On les accuse d'être soit: trop sensibles ou pas assez tolérants. On refuse les demandes de mutation ou de transfert. Ainsi, la majorité des participants ne ressentent ni ne reçoivent d'appui dans l'expérience qu'ils considèrent éprouvante. Ils se sentent seuls contre le monde entier.

La cible se sent terriblement déçue, blessée et trahie lorsqu'elle réalise que l'employeur se range du côté du harceleur, n'entend pas sa version de l'histoire ou ne cherche pas à connaître la vérité. On va jusqu'à demander aux participants de mieux travailler pour être à la hauteur des attentes du harceleur afin que celui-ci soit satisfait de leur rendement pour cesser les comportements reprochés, comme si finalement le participant avait le contrôle et était en quelque sorte responsable et coupable de la manière dont il est traité.

La plupart du temps, l'employeur ne règle pas la situation dès qu'il en est informé ni

même plus tard dans certains cas.

Aucun soutien. La CSST m'a quasiment traitée de folle, ils m'ont dit: «Ben, il y a du droit de gérance. C'est dans son caractère d'être de même, on a à faire face à des personnes dans notre milieu de travail et c'est pas toujours facile». [...] Les gens me disaient en pleine face: «C'est normal ce que vous avez vécu là» (Victoria, 48 ans, trésorière).

Bref, tous ne semblent pas comprendre ma situation, car les représentants des ressources humaines refusent toujours que je change d'équipe de recherche (Marjorie, 46 ans, infirmière).

Le harcèlement psychologique, les gens prennent ça comme un grain de sable dans l'océan. C'est vraiment banalisé. Ils te regardent comme si tu sortais de nulle part. [...] T'es déjà démolie pis la personne vient te dire que c'est toi qui est pas correct. C'était moi contre eux (Victoria, 48 ans, trésorière).

Ils ont pas voulu accepter de dire que c'était du harcèlement. Ils ont tout nié, ils ont dit que c'était toute dans ma tête. C'était moi qui était pas correct. Tout est dans ma tête. [...] Tout était dans ma tête. Ils me disaient tout le temps ça: «C'est dans ta tête, c'est toi qui penses que c'est personnel». Non, moi je le sais que j'ai raison, ça je le sais, ça j'en ai jamais douté. Mais ça change pas le fait que ça *shake* ma confiance en moi pareil. Ça, c'est comme je sais que ce qu'il a fait c'est pas vrai que c'était pas personnel, moi ça, je le sais. Sauf que ça me dérange plus maintenant de prouver au monde que j'ai raison. Ça, ça me dérange pas. C'est vraiment plus les séquelles que je garde du fait que j'ai moins confiance en moi (Virginie, 33 ans, cadre).

J'ai fait une plainte de harcèlement, elle a jamais été traitée par les ressources humaines. J'ai déposé un grief, mon syndicat l'a même pas encore réglé (Marjorie, 46 ans, infirmière).

Plusieurs refusent de croire à la maltraitance subie, l'expérience vécue par les participants est niée, alors les syndicats et autres organismes de défenses demandent aux cibles de harcèlement psychologique de noter les faits, les circonstances et le nom des témoins afin d'assurer leur défense. On leur demande d'écrire leur histoire. Cette écriture quasi journalière demande beaucoup d'efforts et d'énergie aux participants, à un point tel qu'une participante réclame le temps perdu à le faire.

Je réclame une perte de jouissance et utilisation de mon temps personnel à la rédaction de ce document. À la prise de notes au jour le jour et de toute cette démarche (Sabrina, 31 ans, serveuse).

Pis j'ai, en tout cas je pensais bien faire, pis j'étais super préparée. J'avais un journal. Je tenais, depuis que j'étais rentrée là, à chaque fois, chaque jour qui arrivait, j'écrivais. Ah! oui, j'avais un journal, tout était détaillé, mes affaires (Virginie, 33 ans, cadre).

En résumé, les participants ont subis des agissements visant à les empêcher de s'exprimer et d'avoir accès au soutien social que pouvait leur procurer leur entourage au bureau. Aussi, on a utilisé des manœuvres pour nuire à leur réputation, leur situation professionnelle et leur santé.

De plus, on les a infantilisés en adoptant une posture de supériorité vis-à-vis d'eux et en suggérant qu'ils sont incapables de se débrouiller seuls, de prendre de bonnes décisions ou de juger par eux-mêmes de ce qui est adéquat.

On a tenté de les rendre invisibles en ne reconnaissant ni leurs contributions ni leur valeur sociale. On a usé de tactiques visant à démontrer aux participants qu'ils sont inutiles, inexistantes, invisibles malgré leur présence physique.

Aussi, ils ont été à nouveau victimisés au-travers des blâmes, reproches et procédures administratives qu'on leur impose afin de prouver le harcèlement psychologique subi au travail.

Les participants perçoivent le traitement qu'ils subissent comme étant injustifié et présentent des symptômes de traumatisation que nous élaborons ci-dessous.

3.5 Le processus de traumatisation

Dans son nouveau modèle développemental du trauma (voir section 1.4 p.48), Janoff-Bulman (1992) explique qu'une expérience traumatique qui bouleverse sérieusement les croyances fondamentales induit un trauma et que des stratégies de *coping* sont utilisées afin d'intégrer l'expérience négative au système de croyances. Nous avons

utilisé ce modèle pour illustrer le processus de traumatisation rapporté par les participants à notre recherche. La comparaison constante de nos unités de signification et concepts nous a permis de valider la présence des catégories identifiées par Janoff-Bulman (1992) dans nos données, soit: l'effondrement des croyances initiales; le traumatisme et le *coping*, que nous présentons ci-dessous.

3.5.1 L'effondrement des croyances initiales

Les participants témoignent de leurs croyances et de l'effondrement de celles-ci lorsqu'ils finissent par réaliser que le monde n'est pas tel qu'ils le concevaient. Ils croient en (a) la bienveillance du monde et des événements; (b) la cohérence du monde; et ils opposent (c) une résistance au changement des schémas (Janoff-Bullman, 1992).

3.5.1.1 La bienveillance du monde et des événements

La croyance en la bienveillance du monde semble si forte chez les participants qu'ils expriment plusieurs émotions très négatives, telles que la colère, la déception et la peur lorsqu'ils constatent qu'il ne l'est pas autant qu'ils se l'imaginaient.

Les participants assument que les gens sont foncièrement bons, gentils, dévoués et attentionnés. Ils leur font confiance et ne se doutent pas qu'ils puissent un jour être trahis par des personnes en autorité.

Je me permets maintenant de pas les respecter. J'ai fait ma plainte. J'ai pas fait ça pour confronter l'autorité. J'étais convaincue que l'autorité s'attendait à ce que je fasse ça. Pour moi c'était un devoir. Fallait que je me protège. Je suis vraiment loin. J'arrive de loin. La confiance en la hiérarchie, j'ai jamais mis ça en doute. C'est ça qu'ils veulent que je fasse. Ça doit venir de ma famille, tout le monde est beau, tout le monde est fin. Je comprends plus rien quand je rencontre les médecins qui me dénigrent. J'avais reçu des lettres. J'ai même peur de dire le mot harcèlement. Moi, j'ai jamais douté de la confiance que j'avais envers la hiérarchie (Marjorie, 46 ans, infirmière).

Mais il y a pas, je sais qu'il y a pas juste ça dans ma vie qui a fait que j'ai beaucoup de difficulté à avoir confiance en les gens, mais ça c'est une, une des grosses raisons ce pourquoi j'ai ben de la difficulté à faire confiance aux gens. Pis même ceux que je croyais qui étaient mes amis là-bas, tout ce que ça faisait, ça *pitch* des coups de couteaux en arrière (Virginie, 33 ans, cadre).

Ils respectent autant les individus que l'autorité et refusent d'embarquer dans les conduites vexatoires envers d'autres employés. Ils croient en l'honnêteté des gens, de sorte qu'ils s'attendent à être respectés et être crus puisqu'ils se savent dignes de confiance. La considération est l'une de leurs valeurs, ils s'attendent à ce qu'on leur en témoigne et qu'on croit qu'ils en ont aussi pour les autres. Une participante explique qu'elle a été très déçue et offusquée qu'on mette celle-ci en doute.

J'étais jamais considérée là. Finalement, ils me laissent rentrer le vendredi. Là, au party de Noël, on en parle de ça parce que Georges dit: «Ah, heu, tu sais, j'ai su ou j'ai entendu dire que tu t'es sentie un petit peu persécutée là-dedans. Pis que tu as pas aimé ça». Je lui ai dit: «Écoute Georges, honnêtement, moi je me suis fait dire que les employés avaient peur que je les contamine». Je lui ai dit: «Est-ce que j'ai si peu de respect à l'égard des autres?» Je lui ai dit: «Est-ce que j'ai si peu de considération à l'égard des gens avec qui je travaille? Est-ce que c'est comme ça que vous me percevez?» Pis j'ai dit: «J'ai été déçue, tu sais oui, ça ma blessée de me faire dire des chose comme ça.» (Sabrina, 31 ans, serveuse).

Aussi, les participants s'attendent à être supportés par leur employeur et qu'on leur fournisse les instruments adéquats et les conditions optimales pour faire un bon travail. Par exemple, un participant explique qu'après avoir accepté une affectation de contremaître, il s'est senti trahi lorsqu'il s'est aperçu que son patron le dénigrait aux yeux de ses subalternes.

Puisqu'ils croient que le monde est secourable, les participants s'imaginent que leurs collègues les appuieront s'ils en ont besoin.

Ils me répondent qu'ils savent que c'est du harcèlement psychologique, mais qu'ils veulent pas perdre leur job. Je leur réponds alors qu'à

l'inverse de Madame Brochu, je voulais pas les harceler avec ça et que je respectais leur décision, même si je leur avoue être très déçue (Sabrina, 31 ans, serveuse).

Les participants s'attendent à travailler dans un milieu sécuritaire et exempt de violence, où ils peuvent demeurer confiants d'être bien traités, avec considération et gentillesse. Ils sont amèrement déçus et offusqués quand ils apprennent qu'on n'a pas leur meilleur intérêt à coeur, comme c'est le cas pour Virginie (33 ans, cadre) qui rapporte avoir découvert que son patron avait placé des micros et des caméras dans les bureaux.

Tu te dis: «Caline, comment il a fait pour savoir ça?». Maintenant je le sais, parce qu'il y a des micros, il y a des caméras, il y a tout. Ça fait que tout ce que je disais à une amie, lui il utilise ça pis il dit: «Ben non regarde, c'est elle qui me l'a dit». Mais c'est pas elle. C'est pas elle qui l'a dit tu sais. Il aimait pas ça en plus que j'aille manger avec les employés. Il voulait pas que je mange avec les employés. Les cadres pis les employés devaient pas être ensemble. En tout cas, c'était ben spécial comme endroit (Virginie, 33 ans, cadre).

Les participants tiennent tellement à cette croyance, qu'ils s'obstinent à croire que leur harceleur n'est probablement pas conscient du mal qu'il leur fait. Puis, arrive un temps où ils sont tellement désillusionnés que plus rien n'a de sens pour eux. Ils ne croient plus en l'honnêteté des gens, certains ne les tolèrent plus et expliquent qu'ils vivent pratiquement en ermites. Ils en viennent à se méfier de tout le monde. C'est à ce moment que survient pour eux l'effondrement de leurs croyances, du monde. Les participants témoignent de la répétition des gestes de harcèlement psychologique et l'accumulation de la souffrance qui s'ensuit.

T'endure, t'endure son ton dénigrant, ses menaces, tu vois qu'elle est folle. Pour moi elle est pas consciente de ça (Marjorie, 46 ans, infirmière).

Quand tu contes tout aux normes du travail, pis tu t'aperçois qu'ils sont aussi bandits que la *shop*, ben là t'en prend une maudite débarque là. Après ça tu vas voir un docteur, un psychiatre payé par la

compagnie, pis il est encore plus crosseur que toute la *gang*. Ben là, ça pas de sens. Le monde, t'en viens que tu haïs tellement le monde, t'es plus capable. Je suis plus capable, il m'ont brulé. C'est fini moi les gens là. J'ai plus confiance en personne (Julien, 50 ans, tôlier).

3.5.1.2 La cohérence du monde

Tous les participants expliquent qu'ils avaient de bonnes intentions lors de leur embauche. Ils souhaitaient accomplir efficacement leurs tâches car ils croyaient qu'ils seraient récompensés pour leurs efforts puisque le monde était cohérent, sensé. Ils croyaient à un monde juste et honnête dans lequel on obtient ce qu'on mérite et où la vérité finit toujours par être dévoilée, si l'on est faussement accusé. En fait, ils ont été surpris d'être accusés à tort. Ainsi, ils étaient respectueux des lois et règlements et s'attendaient à ce que les autres le soient aussi, puis que les contrevenants seraient punis et ramenés à l'ordre. Ils pensaient qu'en dénonçant un comportement inapproprié, des mesures rectificatives seraient prises le plus rapidement possible.

J'étais dans la certitude que j'étais pas dans l'erreur. Que la place que j'occupais c'était la place que je devais occuper et que la façon dont je travaillais c'était la façon dont je devais travailler. Dans le fond de moi, j'avais la certitude que je faisais ce que j'avais à faire. Si j'avais pas eu cette certitude, j'aurais pas continué. J'étais certaine qu'ils allaient un moment donné reconnaître qu'ils étaient dans l'erreur. Ils vont s'en rendre compte et ça va arrêter! Mais non (Matilda, 45 ans, directrice).

Ces comportements de la part de mes patrons contreviennent à la charte des droits et libertés de la personne qui concernent directement les conditions de travail. La loi dit que toute personne qui travaille a droit à des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique. Je sais que depuis le 1er juin 2004, que la loi sur les normes du travail reconnaît aux salariés le droit d'avoir un milieu exempt de harcèlement psychologique. Je sais pertinemment que l'employeur a l'obligation de prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement et le faire cesser quand il apprend son existence (Marianne, 36 ans, secrétaire).

Les participants sont consciencieux dans leur travail, ils n'acceptent pas de négliger

leurs tâches pour se conformer au groupe ou aux demandes de leurs supérieurs. Ils ne désirent pas se venger en bâclant leur travail. Ils n'acceptent pas d'être traités différemment des autres employés, d'être réprimandés alors que d'autres ne le sont pas, pour un comportement identique. Ils refusent de laisser tomber leurs convictions et devenir «têteux» pour plaire à leur patron et entrer dans leurs bonnes grâces. Ils s'acharnent à conserver leur emploi puisqu'ils se voient victimes d'injustice et n'ayant rien fait pour mériter de perdre leurs acquis, ils choisissent de se battre pour rester en poste. Ils s'attendent à être récompensés et traités justement et équitablement. Ils croient en la justice et que les «bonnes personnes» seront protégées et les «mauvaises personnes» punies de leurs méfaits.

Pis qu'est-ce que je trouvais difficile c'est cette injustice là par rapport à ça. C'est vraiment tabou. J'arrivais n'importe où, je passais pour une folle (Victoria, 48 ans, trésorière).

La justice est une croyance très forte et les participants assument qu'ils ont la liberté et le droit de se défendre lorsqu'ils subissent des injustices. Ils sont abasourdis lorsqu'on refuse d'écouter leur défense, qu'on ne les croit pas ou qu'on ignore leurs revendications. Ils s'attendent à ce que le harceleur soit raisonnable, puis qu'il comprenne le bon sens. Ça les démolit quand ils sont punis pour avoir essayé de se défendre ou de faire valoir leurs droits. De sorte, qu'ils finissent par avoir peur des représailles lorsqu'ils tentent de se défendre. Ils n'y comprennent plus rien. Les rôles sont inversés: le fautif est innocenté et la victime est réprimandée. Certains participants ont été congédiés suite au dépôt de leur plainte de harcèlement psychologique.

Ça affecte tout. Je trouve pas ça juste. C'est comme si je m'étais fait couper un bras ou une jambe. Je vais rester infirme toute ma vie. Infirme d'ici [la participante pointe sa tête] (Virginie, 33 ans, cadre).

C'est comme pas une vie, j'ai l'impression d'être comme en prison dans ma maison. Ma maison, je l'aime plus. C'est moi qui l'a construite ma maison. Je suis auto-constructeur. Pis je l'aime plus ma

maison. Parce que j'ai l'impression de payer pour une, faire une sentence carrément, pourquoi c'est moi qui paye, ça devrait pas être moi tu sais, j'ai rien fait de mal (Barbara, 51 ans, enseignante).

Comme nous pouvons le voir par les paroles de Marjorie (46 ans, infirmière), certains participants perdent leurs croyances en Dieu.

Je trouve difficile d'essayer de trouver un sens à cette expérience aussi pénible. J'en ai même voulu au bon Dieu. Je voulais plus prier (Marjorie, 46 ans, infirmière).

Ils cherchent à comprendre, à donner un sens à ce qu'il leur arrive. Puisque selon eux, le monde et les événements doivent être cohérents, ils cherchent la cohérence. Il faut qu'ils trouvent une raison, un motif valable pour expliquer qu'on les maltraite, sinon rien n'a de sens pour eux.

J'avais encore confiance aux patrons pour qui j'avais travaillé pendant 10 ans. J'essayais de comprendre. Ils voulaient m'éliminer carrément. Là c'était plus elle qui était le problème, c'était ce médecin là. C'était un chef de médecine. J'avais peur de tout le monde. Il était haut placé. Après j'ai compris que tout le monde avait peur de lui. C'était trop gros, ça m'a donné le vertige. «Comment ça qu'une personne comme ça me hait comme ça? » Il fallait que je trouve quelque chose pour m'en sortir. Je me suis dit: Sa femme est moche c'est pour ça qu'il te hait (Marjorie, 46 ans, infirmière).

J'étais enragé envers moi-même parce que je réussissais pas à comprendre ce qui se passait dans ma vie. J'essayais de travailler mais j'étais confus. On me tenait pour seul responsable du contexte de travail et de mes angoisses. On me disait malade. On me faisait vivre des contrariétés, d'un côté on me conseillait de me refaire une place dans les relations et de l'autre côté on me reprochait d'avoir essayé de le faire en me traitant de provocateur et me réprimandant d'avoir essayé de parler aux gars. À la fin, Simon m'a conseillé de prendre mon trou, que c'est comme ça qu'on se fait accepter dans un groupe, que c'est comme ça que ça se passe. C'est ça la vraie vie selon lui et c'est normal. Je comprends plus la vraie vie. J'essaie de rester debout (Jonathan, 50 ans, inspecteur).

C'est comme le supplice chinois de la goutte d'eau, la personne

commence à faiblir, à être triste, à être démotivée, à devenir déprimée. On perd nos capacités professionnelles, on est absent dans nos autres sphères, que ça soit familiale ou sociale ou affective. On devient absent et on vit juste avec ça. Ça prend toute la place, parce qu'on comprend pas pourquoi et on essaie de passer à travers ça. On se demande pourquoi ça nous arrive, pourquoi ils pratiquent cette maltraitance. Pis je pense qu'on peut pas, on peut pas l'imputer à nous. Je crois qu'il y a foncièrement des individus mal constitués qui se nourrissent de cette attitude, ça leur donne un sentiment de puissance, alors c'est des faibles, mais rarement ils sont seuls, alors on se sent oppressé, on se sent pas écouté, on se sent pas reçu et on plonge dans une détresse (Léa, 53 ans, huissière).

Marjorie (46 ans, infirmière) croit tellement à la cohérence, qu'on mérite ce qui nous arrive, qu'elle s'attend à recevoir de gros cadeaux de la vie puisqu'elle a souffert énormément par le harcèlement psychologique qu'elle ne méritait pas.

Je pense que ça a stimulé mon intellect, mais c'est payé cher. J'ai hâte que les cadeaux arrivent, un travail *steady*. Je veux plus changer. Je devrais être récompensée par la vie. Je l'attends mon cadeau. J'ai mon voyage. J'ai 46 ans, morphine pendant 2 jours, pas décontractée, encore accrochée là. [...] Peut-être que j'avais besoin de ça pour aller ailleurs. Mais j'ai ben de la misère à comprendre ça. Qu'il faut vivre quelque chose d'aussi difficile que ça pour aller ailleurs. Ça été une épreuve vraiment difficile. Ça été terrible. Cet été là, ça a été noir, noir, noir (Marjorie, 46 ans, infirmière).

Les participants sont amèrement déçus et se sentent trahis lorsque rien n'est fait pour les aider après qu'on ait écouté leur histoire malheureuse et promis d'y remédier.

Puisque les événements ne sont plus conséquents avec les actions des participants, ceux-ci sentent qu'ils ont perdu tout contrôle. Ils ressentent une impuissance à modifier le cours des événements.

Mais je l'excuse pas, ça m'a démoli, parce qu'il y avait aucune manière de faire pour les satisfaire. [...] c'est ça que j'avais dit à Carl, tu es après me brûler de partout. Osti, j'arrête pas, je peux pas faire ça tout le temps crisse voyons donc. Ça fait que ça donnait rien, rien, rien, rien, rien. C'est comme ça, c'était comme ça, c'était comme ça ma vie,

c'était ça ma vie (Julien, 50 ans, tôlier).

J'ai voulu mettre fin à ma vie. C'était ma seule issue, comme je peux plus travailler avec tous les scandales et les emmerdements qui s'engendrent autour de moi. De toute façon je suis pas capable de réussir le test nécessaire pour l'obtention d'un autre poste. À partir de ces constats je vois pas comment je pouvais m'en sortir, échouant à tous les coups le test d'anglais. Il m'est arrivé, lors de ce test d'anglais, d'en être seulement à 1 point pour le réussir. Toutefois, le département des ressources humaines a pas consenti à réviser ma situation. Ce test m'aurait permis d'obtenir un autre poste, depuis longtemps désiré de part et d'autre. J'ai alors qu'une idée, disparaître afin d'alléger mon fardeau (Marianne, 36 ans, secrétaire).

Même une fois retirés du milieu de travail, les participants se sentent encore impuissants à modifier leur condition psychologique et physique. Ils se sentent brisés, amoindris, et malades physiquement. Six mois après avoir quitté le milieu de travail où elle était harcelée, Virginie (33 ans, cadre) raconte qu'elle ne s'en est pas sortie indemne. Elle explique que ce qu'elle conserve, malgré elle, de son expérience de harcèlement psychologique est comme une plaie, un cancer dont elle n'arrive pas à se débarrasser. Elle utilise la métaphore d'un cancer pour parler du harcèlement psychologique qu'elle considère comme un cancer. Quant à Marjorie (46 ans, infirmière), elle témoigne des séquelles physiques de ce qu'elle a vécu.

Moi, j'ai un cancer. Carrément un cancer. Moi je me sentais tout le temps comme ça. Comme si c'était un cancer que j'arrive pas à me débarrasser, qui est là, qui me mange par en dedans, pis que je peux pas, je peux pas rien faire. [...] Comme si tu avais un abcès qui se vidait tout le temps, pas capable de jamais le vider au complet. Plus ça sort, plus y en a qui sortait. On pourrait en parler pendant des jours et des jours, des semaines et des semaines, ça changerait pas grand chose (Virginie, 33 ans, cadre).

J'accepte pas complètement d'avoir vécu ça. Non. Va falloir que les cadeaux, ça fait 4 ans que je les attends. J'ai ben de la misère. Physiquement ça pas de bon sens. Je veux plus aller me faire masser, dépenser mon argent pour ça. J'accepte pas de plus être menstruée. Si je me retrouve avec une ménopause précoce à cause de ça, je vais en

vouloir au bon Dieu. C'est sur que c'est relié. J'ai pas demandé au médecin si j'étais ménopausée (Marjorie, 46 ans, infirmière).

3.5.1.3 La résistance au changement des schémas

Selon Janoff-Bulman (1992), la résistance au changement des schémas permet aux individus de conserver les croyances fondamentales qui leur ont permis de comprendre et donner un sens au monde qui les entoure. Ainsi chacun interprète toute information afin de maintenir ses croyances fondamentales et repousse toute évidence contraire.

Certains participants témoignent d'une résistance à changer ou même remettre en question leurs croyances en la bienveillance du monde du travail qui a provoqué leur refus de reconnaître les signes avant-coureurs de problèmes, de voir la réalité en face et de nier leur *gut feeling*. Ils expriment, qu'ils s'aperçoivent en rétrospective, qu'ils avaient fait fi de la situation préalable à leur arrivée dans le milieu de travail même lorsqu'ils avaient eu plusieurs indices que «les choses ne tournaient pas rond» à cet endroit. Ils ont préféré taire leur intuition afin de rester en poste. Une participante a eu l'impression qu'on l'avait attendue avec «une brique et un fanal». Malgré qu'elle ait appris que sa prédécesseure avait démissionné à cause de problèmes relationnels, elle n'a pas voulu savoir ce qui s'était passé. Inconsciemment, elle avait alors choisi de maintenir ses croyances fondamentales intactes en refusant de prendre connaissance d'informations qui les auraient mises en doute.

Dès mon arrivée, les trois premières semaines, «C'est fou ici». J'ai pensé: «Je resterai pas ici, ça aucun sens» (Victoria, 48 ans, trésorière).

J'ai eu des signes au départ. Quand je regarde avec le recul. Je me souviens même de la première fois, de l'entrevue. Je suis sortie de là, je pleurais parce que j'avais trouvé ça, c'était pas du tout ce à quoi je m'attendais. Même que je leur avais écrit une lettre pour leur dire. Parce que j'ai été engagée comme coordonnatrice pis toute les questions comportait la direction. J'avais trouvé ça assez dur mais je m'étais débrouillée. Mais je me suis dit: «Mais mon Dieu, avec quelle

sorte de monde je vais travailler si j'obtiens cette job là?». Une espèce de *feeling* (Matilda, 45 ans, directrice).

Là, après le un mois, là ça commencé à débouler. Pis là, j'ai commencé à comprendre. Oh! Torpinouche, qu'est-ce qui se passe? Même la première journée que je suis rentrée, quand on a eu la formation, je me rappelle très bien de m'être dit: «Ayoye, moi je reste pas ici plus qu'un an». La première journée que je suis rentrée au travail (Virginie, 33 ans, cadre).

Quelques participants expliquent qu'ils avaient tenté de rationaliser leur malaise en se disant qu'ils étaient plus stressés que d'habitude, ou de minimiser l'attitude harcelante de leur supérieur en se convainquant que c'était une situation acceptable. Ils rapportent qu'ils intégraient leur expérience en refusant de changer leurs croyances fondamentales afin de donner un sens à ce qu'ils vivaient.

Dès la première entrevue, je trouvais la personne assez spéciale, mais je me disais: «Ça c'est peut-être le stress de l'entrevue, on sait pas», pis je dis: «Ah ok, tu sais, c'est pas plus grave que ça». C'était une personne qui était très, elle semblait être quand même assez agressive, pis, euh, tu sais genre, c'est ça, ça, ça (Virginie, 33 ans, cadre).

J'ai commencé au mois d'août 2009, pis la patronne était [la participante ne termine pas sa phrase]. Au début, dès mon embauche, ça bien été, mais tu sais tu voyais qu'elle avait quelque chose de quand même *rough*. Pis bon tu sais en quelque part je suis capable d'en prendre. Mais là, à faire le *punching bag* tout le temps là, là c'est devenu autre chose (Sabrina, 31 ans, serveuse).

Cette résistance à changer les croyances fondamentales affecte aussi l'entourage de la cible de harcèlement psychologique au travail et semble contribuer à la non-reconnaissance de son expérience. En effet, on refuse de reconnaître le malaise, le tourment et l'impact des événements sur les participants. On ne reconnaît pas l'effet négatif, les émotions qu'ils ont vécues. Même que certains témoins en rient. Les participants ne sont pas reconnus dans leur souffrance, pas entendus dans ce qu'ils vivent au travail, ce qui les afflige. Les autres minimisent les événements, les sentiments et les émotions suscitées chez les participants tandis que certains

harceleurs nient leur propre comportement lorsqu'ils sont confrontés.

3.5.2 Le traumatisme

L'expérience est encore si vivide dans l'esprit des participants, qu'ils ressentent les mêmes émotions en racontant leur histoire. Plusieurs pleurent en racontant des passages difficiles tandis que d'autres expriment leur colère et leur frustration en laissant échapper un sacre pour lequel ils s'excusent aussitôt.

Les participants expriment comment ils se sont sentis au moment où ils ont cédé, craqué sous la pression. Ils ont un souvenir très vif de l'événement ou du moment où ils n'ont plus été en mesure de supporter ce qu'ils vivaient et ils le décrivent avec beaucoup d'émotions.

Je voulais le pogner par la nuque pis lui fesser la tête sur ma plieuse, «Mon tabarnac, tu vas me répondre toé. M'a t'en faire de me dire des affaires de même». Il était enragé ben dur, il écoutait même pas. Il continuait à faire n'importe quoi pour trouver la fonction, il était pas capable. Je pesais sur le piton, ça marchait. Il venait enragé ben dur. Fallait tout le temps que je sois le cave, jamais rien dire. La veille j'avais été passer un scanner pour le coeur. Pendant que j'étais dans la machine, j'avais une barre dans l'estomac, le coeur voulait me sortir. Les résultats, j'avais rien, c'était juste le stress. Je pensais à ça dans machine, mon Tremblay qui m'écoeurait. Le matin j'arrivais, le coeur te débat, tu es étourdi, tu vois pas ben. J'avais juste assez de force dans ma tête, ce matin là pour pas fesser quelqu'un. J'ai dit: «Je m'en vais, je vais en tuer un». Je sacrais, pis je suis sorti de la *shop*. Pis ça été toute. [...] J'avais plus de tolérance. J'étais épuisé de partout, c'est là que je suis parti (Julien, 50 ans, tôlier).

Je commençais à avoir de la misère à respirer. J'avais comme de l'angoisse, j'étouffais. J'étais pas capable de rentrer dans mon milieu de travail. J'ai voulu mettre fin à ma vie. Je savais plus où aller travailler. Je voyais pas comment, j'étais pas capable changer de poste, j'avais pas de références. Cette ambiance là, comme, personne te parle, c'était comme si j'avais la peste. C'est là que je suis allée voir le médecin, et arrêté de travailler (Marianne, 36 ans, secrétaire).

Je suis toute confuse pis je fige à cet instant. Je me mets même à trembler. [...] Je m'étais mis à pleurer. J'étais comme: «Voyons donc, qu'est-ce que j'ai fait de si pire que ça pour mériter une affaire de même?». Ça fait que là, ma sœur était venue me ramasser à la petite cuillère dans la salle de bain. [...] J'ai quitté le restaurant vers 14h15, dans un état de stupeur pis je tremblais de tout mon corps (Sabrina, 31 ans, serveuse).

Après le 2 ans, j'ai craqué. J'ai vraiment craqué. J'ai explosé. J'étais plus capable. Je m'attendais pas à me rendre jusque là. Mais, j'ai vraiment, là j'ai dit: «Qu'est-ce que vous voulez? Vous voulez que je m'en aille, c'est ça que vous voulez? Dites le, pis je peux m'en aller là, je suis plus capable.» Parce qu'il me disait tout le temps: «Je sais plus quoi faire avec toi». T'sé, «Je sais plus quoi faire avec toi. Y a rien qui fait, toute ce que tu fais c'est pas bon». Pis, mais tu sais, c'est comme s'il voulait me mettre à la porte mais il pouvait pas le faire (Virginie, 33 ans, cadre).

Les participants utilisent plusieurs expressions pour tenter de mieux exprimer leurs ressentis, cinq d'entre eux disent avoir été brulés, démolis, brisés et/ou détruits par leurs harceleurs. Trois participants racontent avoir finalement craqué. Il semble qu'il soit si difficile à concevoir et à expliquer à quel point ils étaient souffrants, qu'il leur paraît nécessaire d'utiliser des métaphores pour mieux faire comprendre l'ampleur de leur détresse.

C'était comme si j'étais un verre en pyrex, pis ça créait des petites craques, des petites fissures. Puis cette journée là, j'ai entendu les parents qui étaient dans le bureau de la directrice. Ils étaient vraiment en colère parce que j'avais retiré leur petit garçon de son équipe. Pis là, pour eux c'était la fin du monde. J'entendais la directrice qui riait, ils ridiculisaient mon système de gestion en classe, la directrice riait de ça. Moi, d'entendre cette conversation là j'étais plus capable de me lever. J'étais comme un verre de pyrex, il y avait déjà des fissures, et là c'était comme si le verre de pyrex qui casse là, ça casse tout en petits morceaux. C'était comme si j'étais éparpillée. J'étais assise sur mon banc, pour moi c'était la fin du monde, j'ai réussi à me lever et sortir. J'ai pleuré pendant une heure de temps (Barbara, 51 ans, enseignante).

Elle n'a rien fait et ça m'a donné un choc. Ça m'a comme, ça m'a fait

mal, très mal. Alors quand elle me dit ça, je suis dans l'auto puis je suis comme, puis on dirait que je me liquéfie, tu sais tout d'un coup. Puis tout l'après-midi, je *feel* pas, je *feel* pas bien (Léa, 53 ans, huissière).

Le tableau 3.16 répertorie quelques expressions et métaphores offertes par les participants pour exprimer comment ils ont ressenti les mauvais traitements qu'ils ont subis ainsi que l'impact de leurs expériences de harcèlement.

Tableau 3.16 Expressions et métaphores du ressenti des participants

Expressions de ce qu'ont ressenti les participants

- On part pour l'abattoir.
- Je suis comme une grande brûlée qui reçoit des gouttes d'eau, c'est de la torture.
- Ça fait 11 ans que ça dure, je vais craquer.
- Je suis plus capable.
- C'était comme si j'avais la peste.
- C'était l'horreur là tu sais.
- J'ai éclaté.
- J'ai craqué.
- Je peux plus endurer ça.
- On a essayé de me tuer et on continue.
- Il m'a fait perdre les pédales.
- Ils m'ont brûlé là, physiquement, mentalement.
- Ils m'ont pas lâché.
- Il m'avait tellement descendue.
- Il me tape sur le clou du doute.
- Ils m'ont mis tellement à terre.
- Il avait vraiment décidé qu'il allait avoir ma peau. Pis il était en train de l'avoir.
- J'ai voulu mettre fin à ma vie. Ceci était ma seule issue.
- C'est un engrenage, on dirait qu'il te mange le cerveau.
- Des mots durs qui viennent te chercher profondément dans le coeur.

Expressions de l'impact de l'expérience du harcèlement psychologique

- Ça m'a démoli.
- Je pognais les nerfs à rien, plus capable d'endurer rien.
- Je perdais les pédales, je venais enragé ben dur.
- Ah! J'ai passé au bat. Je vous dit qu'ils m'ont démoli.
- Je suis une ombre de moi-même.
- C'est la fin du monde, je ne vis plus, je me bats tout le temps.
- Ma vie est finie. Ma carrière est finie.
- J'attendais plus rien, c'était noir.
- Les psychologues me comprennent pas, y a quelque chose de brisé.
- Il y a quelque chose de démoli.
- J'étais à fleur de peau, tout me rentrait dedans.
- Je voyais noir, des idées suicidaires.
- Difficulté à en parler, c'est le vide total autour de moi.
- Un moment donné, c'est pas juste le mental, le physique lâche aussi parce que t'es plus capable de gérer ça.
- La compétition va me tuer, je suis plus capable, ça m'a trop jetée à terre.
- Je suis comme dans un brouillard, pis je sais pas où je m'en vais.
- J'étais au bout là. J'étais ben au bout.
- Je suis en train de devenir fou. Je suis devenu fou raide.
- Bouleversée, démolie.
- On devient un peu comme des loques humaines.
- Ça m'a écorchée.
- On est vidé, on est liquéfié.

Les participants constatent qu'ils ne travaillent pas dans un monde bienveillant et sécuritaire. Ils finissent par s'avouer qu'on leur cause préjudice. Leur déception est énorme lorsqu'ils s'aperçoivent qu'ils n'ont aucun appui, ça les démolit. Ils résistent à renier leurs convictions et à changer leurs croyances. Ils réalisent que leur franchise et honnêteté ne sont pas bien acceptées dans le milieu de travail où ils évoluent puisque l'injustice y règne. Ils éprouvent une énorme difficulté à accepter que le harceleur s'en tire indemne alors qu'eux se sentent meurtris à jamais.

Comme si c'était encore lui qui mène, ça fait tellement chier là.

Excusez le terme. C'est comme tellement pas juste. C'est, après tout ce que j'ai vécu, c'est encore moi qui est dans la merde pis lui qui est encore au top. Je suis pas croyante mais des fois je dis au bon Dieu: «Tabaslaque, aidez moi un peu. Me semble que j'en ai mangé de la merde, laissez-moi respirer un peu. Donnez-moi une bouée de sauvetage quelqu'un pour que je puisse flotter». C'est peut-être bon que je sois en congé en ce moment parce que j'en ai besoin mais. Je sais pas où je m'en vais. Ça m'a tellement remis en question toute, que je sais plus. Je me sens *numb*. [...] Ça affecte tout. Je trouve pas ça juste. C'est comme si je m'étais fait couper un bras ou une jambe, je vais rester infirme toute ma vie. Infirme d'ici [la participante pointe sa tête] (Virginie, 33 ans, cadre).

3.5.3 *Coping*

Les personnes vivant du harcèlement psychologique au travail tentent de leur mieux de faire face à la situation⁶⁴. Nous avons observé les stratégies suivantes utilisées par les participants à notre étude. Nous avons utilisé la catégorisation offerte par Lazarus et Folkman (1984) qui distinguent a) le *coping* centré sur le problème (voir section 1.6.1 p.57) et b) le *coping* centré sur les émotions (voir section 1.6.2).

3.5.3.1 *Coping* centré sur le problème⁶⁵

Tous les participants ont, à prime abord, évalué que les coûts reliés à la perte de leur emploi étaient trop élevés. Ainsi, ils cherchent par tous les moyens à rester en poste puisqu'ils ne se sentent pas coupables et ne croient pas mériter le traitement qu'on leur inflige. Démissionner n'était pas un choix viable pour aucun des participants, soit par nécessité financière ou par incapacité à entreprendre un autre emploi dû à l'épuisement et le manque de confiance en soi ou par certitude d'avoir raison et que le harcèlement allait cesser.

⁶⁴ Bruchon-Schweitzer (2001) explique qu'une personne affrontera une situation stressante si elle croit disposer des ressources suffisantes pour la contrôler.

⁶⁵ Dans le *coping* centré sur le problème, les efforts visent à définir le problème, à générer des solutions alternatives, à évaluer les alternatives en termes de coûts et bénéfices, à choisir parmi celles-ci et à agir (Lazarus et Folkman, 1984).

C'est la peur de perdre mon argent, ma maison, qui m'a fait rester là pendant 11 ans. La peur de plus me trouver de *job*. Je serais plus capable de payer mon hypothèque. Quand tu vieillis, tu vieillis. Après la construction, j'ai été 5 mois sans trouver de *job*. À 45 ans, personne m'engageait. J'étais content quand j'avais trouvé cette *job* là. Quand tu es pogné dans une affaire de même, tu penses qu'ailleurs ça va être pire. C'est un engrenage. On dirait qu'il te mange le cerveau. Tu viens que tu connais plus rien. Tu as plus confiance en toi, en rien. J'avais plus confiance, je suis pas bon, je peux plus travailler là-dedans. Tu vieillis, t'es rendu à 50 ans, les années passent. [...] Tu sais, c'est facile à dire: «Vas travailler ailleurs». Mais quand ta femme a la sclérose en plaques, tu dors jamais, tu es amanché tu es cerné comme un crisse de fou, ça fait des milliers de nuits que tu dors pas, des milliers de nuits là sans dormir moi là. Pis là, tu réussis à faire les *jobs* à cause que tu les sais, mais tu es tellement fatigué que tu les fais pareil parce que tu les sais par cœur. Mais aller travailler ailleurs, tu es rendu à 50 ans pis tout ça. Eille, c'est du *stock* en sacramince. Ça se change pas comme ça. Pis là, je me voyais pogné. J'étais pogné jusqu'à temps qu'il me restait juste assez de tête pour dire je m'en vais, parce que je, si je m'en vais pas, il va arriver quelque chose. Un moment donné, tu peux plus, tu peux plus faire tout le temps rire de toé, à moins que tu embarques dans la *gang* (Julien, 50 ans, tôlier).

Moi, j'ai toffé jusqu'à la dernière minute parce que je voulais pas me trouver n'importe quel autre emploi, tu sais, je voulais avoir quelque chose d'équivalent ou à peu près. Malgré le fait que j'étais plus capable de rester là, pis c'était vraiment y aller à reculons à tout bout de champ. Mais avoir eu un conjoint. Parce que moi, je suis une personne seule. Avoir eu un conjoint, je l'aurais sûrement lâché la *job* ben avant. Pis c'est comme, j'aurais essayé de trouver autre chose. Mais moi, je vis toute seule, donc je paie toutes mes affaires toute seule. Sauf que, là regarde, présentement je suis sur le chômage, j'arrive quand même, j'ai de la difficulté, mais j'arrive quand même. Mais dans ce temps là, perdre sa *job* pour une femme toute seule, c'est gros, c'est beaucoup. Je me disais: si c'était pas, si ça serait pas pour l'argent, heille que je serais partie (Virginie, 33 ans, cadre).

Je me disais que c'est pas comme ça que je veux vivre ma vie mais d'un autre côté, je veux pas quitter le travail. C'est pas parce qu'elle elle me fait ça que je dois quitter mon travail. Non. Je peux peut-être trouver des personnes comme ça ailleurs, peut-être que c'est pareil ailleurs, donc il faut que je résiste (Natasha, 25 ans, commis).

Croyant pouvoir se défendre de leur harceleur, certains participants tentent de le raisonner, mais cela n'arrête pas celui-ci et parfois même la situation se retourne contre eux. Quand ils tentent de résister aux attaques, on intensifie le harcèlement, on essaie de leur supprimer des privilèges sous de faux prétextes. On va même jusqu'à refuser de leur payer le temps supplémentaire fait en invoquant des raisons que les participants jugent inventées de toutes pièces. Les participants tentent d'en appeler du bon jugement d'une personne supérieure hiérarchiquement à leur harceleur. Malheureusement, il arrive que cette personne ne croit pas les participants ou qu'elle tente de régler la situation en interdisant, le plus possible, les contacts entre le participant et son harceleur présumé.

Moi quand Madame Campeau faisait des crises, elle criait et garochait tout dans le bureau juste parce que je lui avais adressé la parole. «J'ai pas à te dire tout, à te dire quoi faire. Comment veux-tu que j'ai confiance?». Deux, trois fois j'ai dit: «C'est quoi le problème? J'arrive à 8 heures, c'est pas assez de bonne heure. Je pars à 5 heures c'est pas assez tard». J'ai dit: «Vous avez le choix, ou j'arrive de bonne heure ou je pars tard. Comme vous me répondez pas je vais arriver à 8h30 et partir à 5 heures», pis elle elle disait rien. Au début je me disais ben je vais aller régler ça. C'était un crescendo ses tactiques (Marianne, 36 ans, secrétaire).

Plus tard, j'ai su par texto, que Vicky m'a envoyé, que Madame Brochu voulait plus qu'on fasse caisse commune parce que c'était trop compliqué pour les papiers et les *readings*. Ce qui est complètement faux, mais c'est ce qu'ils ont toujours essayé de nous faire croire (Sabrina, 31 ans, serveuse).

Je suis allée voir la directrice, pis j'avais dit: «Écoutez là, il y a une situation là qui s'est produite». Comme le mercredi, pis la rencontre de parents qui s'est produite le jeudi, le lendemain. «Là ça va pas». Ça fait que là, elle ce qu'elle a fait, elle a fait une démarche auprès de Madame Asselin pour dire: «Maintenant, je veux plus que tu dînes en même temps que Barbara» (Barbara, 51 ans, enseignante).

Ainsi pour combattre le harcèlement psychologique au travail, la plupart des participants ont fini par faire des plaintes formelles auprès de différentes instances,

comme la Commission des Normes du Travail, l'ombudsman, le syndicat et le département des ressources humaines de l'organisation. Mais avant, des plaintes informelles étaient faites, qui se traduisaient par des discussions avec une personne en qui le participant avait confiance et qui semblait avoir un certain pouvoir pour changer les choses. Aussi, la majorité des participants confrontent le harceleur, soit en lui demandant de cesser ses comportements harcelants, en exigeant le respect, en défendant leur point de vue, en refusant de se soumettre en lui tenant tête, en se révoltant en le traitant de la même façon qu'il les traite ou en menaçant de faire une plainte formelle. Cette confrontation n'a pas eu l'effet d'arrêter le harcèlement psychologique.

J'ai fait ma plainte. J'ai pas fait ça pour confronter l'autorité. J'étais convaincue que l'autorité s'attendait à ce que je fasse ça. Pour moi c'était un devoir. Fallait que je me protège (Marjorie, 46 ans, infirmière).

Je lui ai parlé à plusieurs reprises et lui ai envoyé souvent des *outlooks* pour qu'il se calme (Victoria, 48 ans, trésorière).

Ça, j'ai réglé ça, je suis allé voir le boss. J'ai dit: «tes dailles, m'a les calisser à terre! Tes dailles à 5 000\$, m'a arriver⁶⁶, pis mets qu'il y ai quelque chose à leur place je vais te les calisser à terre tes dailles!» (Julien, 50 ans, tôlier)

Madame Campeau s'est présentée à mon bureau en colère. Je lui ai demandé de cesser de crier et qu'à partir de maintenant je verrais à me trouver un autre poste et je lui ai demandé à ce qu'on travaille dans le respect d'ici là (Marianne, 36 ans, secrétaire).

Quand je suis rentrée en poste, il m'avait engueulée devant deux directeurs. Je lui avais demandé, le lendemain, de plus jamais qu'il me parle de cette façon devant mes collègues de travail. Je voulais qu'il me traite avec respect et non pas comme un enfant. Il a rétorqué: «Le respect fonctionne dans les deux sens!» Comme si je lui manquais de

⁶⁶ Julien (50 ans, tôlier) explique à son patron qu'il en a assez que les employés laissent des choses à l'endroit où les dailles doivent être placées et qu'un jour, il va arriver avec les dailles dans les mains sans pouvoir les mettre à leur place et ils les jettera par terre. Les dailles sont des pièces d'équipement très lourdes, et dispendieuses qui doivent être manipulées avec soin.

respect. Il veut que ses employés se comportent comme une marionnette, qui fait ce qu'on lui dit de faire pis dit ce qu'on lui dit de dire. On ne doit surtout pas avoir d'opinion, sinon on combat l'organisation, son organisation (Virginie, 33 ans, cadre).

Cependant, dans le *coping* centré sur le problème les stratégies sont autant dirigées vers l'individu lui-même que son environnement.

La plupart des participants tente d'éliminer les sources qu'ils croient responsables des mauvais traitements qu'ils subissent. Pour Julien (57 ans, tôlier), l'option choisie est d'abandonner son aspiration à un meilleur poste en mettant fin à son affectation de contremaître, car il croit qu'en retournant sur son poste de simple ouvrier, il sera traité adéquatement. Virginie (33 ans, cadre) va encore plus loin en renonçant complètement à ses aspirations professionnelles:

Je me sentais de plus en plus vulnérable suite aux événements pis je n'arrêtais pas de pleurer en me demandant ce que je pouvais faire pour arrêter tout ça. Je lui dis donc que je veux plus continuer cet emploi dans ces circonstances (Virginie, 33 ans, cadre).

Certains tentent d'améliorer leur performance espérant ainsi satisfaire le harceleur qui, croient-ils, les appréciera et cessera le harcèlement s'ils acquièrent de nouvelles compétences. Quelques participants tentent de modifier leurs comportements et font tout pour éviter de causer du stress à leur harceleur, espérant ainsi retrouver un climat de travail serein. Certains en viennent à tenter de se rendre invisibles⁶⁷ en s'isolant le plus possible et en ne parlant plus.

Mon comportement a changé pour Madame Brochu parce que je lui faisais pas la conversation pis que je m'isolais pour me protéger de son attitude depuis à peu près ça, deux semaines. Ça fait aucun doute que ça faisait pas son affaire (Sabrina, 31 ans, serveuse).

Je pensais juste à la job. Ma vie tournait alentour de ça. C'était tout le

⁶⁷ Il est à souligner que cette invisibilité est une stratégie de *coping* utilisée par la victime pour se soustraire aux mauvais traitements du harceleur. Elle est totalement différente de l'invisibilité imposée par le harceleur qui utilise cette tactique pour mépriser sa cible en lui retirant sa valeur et son utilité.

temps, faut pas j'oublie ça, ça, ça [en faisant un signe de la main pour énumérer trois choses] pour demain parce que si j'arrive au bureau avant, c'est pour ça que j'arrivais toujours avant lui. Au cas où il arriverait. C'était rendu obsessionnel. C'est rendu que tu vis juste pour ça. J'avais rien d'autre dans ma vie. À part ça, il y a rien d'autre. Je vis pas. Je vis que pour ça. C'est compulsif. C'est satisfaire cette personne là. [...] Pis les heures, je les comptais pas. Je faisais 60, 70 heures même s'il m'en demandait 40. Pis tu sais, je voulais que la job soit faite, pis toute (Virginie, 33 ans, cadre).

Jean change la station de sa radio et trois minutes plus tard, il s'approche et ferme le volume de ma radio en baragouinant quelque chose. Je réagis pas, je le regarde pas de peur qu'il y voit une provocation. Je décide de pas me laisser intimider et remplace le volume au même point. Jean revient aussitôt pis débranche ma radio avec force. Je cesse alors toute action qui pourrait provoquer une escalade de sa rage, je touche plus à ma radio pis je décide même de raccourcir mon surtemps pis je pars chez nous (Jonathan, 50 ans, inspecteur).

Ainsi, la plupart des participants sollicitent de l'aide pour faire cesser les comportements de harcèlement, les conseiller, les aider à se défendre ou les accompagner à des rencontres, soit auprès des dirigeants de l'organisation, des employés des ressources humaines, de leurs délégués syndicaux et/ou de leurs médecins, tandis que d'autres se tournent vers des groupes d'aide communautaire comme le GAIHST. Un participant a tenté d'utiliser les mécanismes de gestion, telle qu'une analyse organisationnelle, pour mettre au jour le comportement abusif de son supérieur.

Je suis allée souvent aux ressources humaines: «je suis plus capable, faut que vous fassiez quelque chose, il est ben trop agressif, un moment donné il va tuer quelqu'un» (Victoria, 48 ans, trésorière).

À partir de ce moment j'ai consulté le psychologue faisant partie du programme d'aide aux employés de l'hôpital. Cette aide m'a été d'un grand réconfort et m'a aidé à comprendre la situation. Il m'a aussi donné les outils nécessaires afin de pouvoir continuer à travailler avec ces gens malgré les embûches. Conjointement nous avons regardé différentes possibilités et celle de déclarer par le biais d'une dénonciation était l'action la plus importante à poser. À ce moment j'ai

aussi pris un rendez-vous avec un médecin pour me supporter physiquement dans mes douleurs que je vivais et vis encore (Marianne, 36 ans, secrétaire).

Des regards. Ils me jetaient des regards dénigrants. Ils m'ont dit il y a plus personne qui veut travailler avec toi. On a plus confiance en toi. Ça avait pas de bon sens. Je suis sortie de là, je tremblais. Je pleurais. J'étais en état de choc. Je suis allée voir un délégué syndical (Marjorie, 46 ans, infirmière).

Je suis pas rentré travailler. J'étais angoissé, je me sentais vraiment pas bien. J'ai utilisé ma journée pour écrire une lettre aux ressources humaines et j'ai envoyé la lettre par internet au président du local syndical avec copie conforme à mon superviseur pis au groupe GAISHT (Jonathan, 50 ans, inspecteur).

3.5.3.2 *Coping* centré sur les émotions⁶⁸

Lazarus et Folkman (1984) évoquent le *coping* centré sur les émotions, il s'agit des processus cognitifs visant à diminuer la détresse émotionnelle, incluant des stratégies, telles que : l'évitement; la minimisation; la distanciation; l'attention sélective; les comparaisons positives.

C'est le cas de quelques participants, dont Matilda (45 ans, directrice) qui utilise une stratégie d'évitement, réussissant ainsi à passer au-travers d'une séance de violence verbale en se levant à 3 reprises sous prétexte d'aller boire de l'eau.

Tout à coup elle s'est mis à me crier après, debout dans mon bureau, à me crier après, à me dire que mon travail c'était un étron. Elle m'a blastée au niveau de la mise en page, pendant 20 minutes elle a critiqué et blasté. Il a fallu que je me lève 3 fois pour aller boire un verre d'eau pour sortir de ça (Matilda, 45 ans, directrice).

Certains participants se convainquent eux-mêmes qu'ils doivent mériter leur mauvais traitement. Ils en arrivent à se dénigrer, se blâmer et se punir eux-mêmes. C'est le

⁶⁸ Le *coping* centré sur les émotions vise la gestion des réponses émotionnelles engendrées par une situation stressante (Lazarus et Folkman, 1984).

processus que Janoff-Bulman (1992) nomme l'auto-blâme (voir la section 1.4.3 p.50) et dont nous discuterons davantage à la section 4.2.

On finit par se dénigrer soi-même parce que tout le monde s'en va vers là, de son côté à elle. Même dans mon autoévaluation je me dénigrais. Il fallait que je travaille sous la supervision d'un infirmier qui venait d'être embauché. Même les médecins qui me connaissaient depuis 10 ans ont signé cette évaluation. Réévaluation 3 mois plus tard. J'étais complètement épuisée de la situation (Marjorie, 46 ans, infirmière).

Ben c'est sûr, comme n'importe qui, comme si quelqu'un se fait annoncer: «Tu vas avoir un cancer, pourquoi moi tu sais?» Mais c'est un choix que j'ai fait, je suis allée là-dedans. J'ai choisi de prendre cet emploi là. J'aurais pu choisir de quitter pis d'essayer de retourner à mon ancienne *job*. J'aurais pu choisir de faire ça, mais j'étais trop obstinée à essayer de réussir pis dire que je serais capable de le faire pis toute. «Ah, c'est pas grave. Ce mois-ci, ça va peut-être pas bien, mais ça va aller mieux le mois prochain», tu sais on dirait que l'éternel espoir de dire que: «Ah ça va marcher, tu sais je vais être capable». Pis dans le fond c'est un genre de perfectionnisme, que c'est pas un bon côté de moi. Ça c'est un côté qu'il faut que je travaille parce que des fois je le sais, je le sens que c'est pas bon pis je devrais arrêter pis passer à autre chose. Mais tu espère toujours. Des fois je me dis: «Maudit, je suis donc ben crédule», tu sais pas crédule, mais vraiment, tu sais «Passes à d'autre chose». On dirait que j'arrive pas. Je sais ce qui serait mieux pour moi, pis des fois je me dis: «Ah non, je vais essayer encore». Pis, hum c'est pas, je sais que c'est pas ma faute. Ça je le sais très bien que c'est pas ma faute. Mais dans tout ce qui m'est arrivé, c'est vraiment ce qui est le plus remarquable, ce qui ressort le plus, c'est vraiment ma confiance en moi. Détruit complètement (Virginie, 33 ans, cadre).

Je me remettais tout le temps ça sur les épaules. J'aurais peut-être pas du agir de cette façon ou faire cette chose là parce qu'il m'a donné de la marde pour ça pis il me remettait tout le temps la faute sur mes épaules. Si il était fâché c'était ma faute pas la sienne. Aujourd'hui je compare ça à un batteur de femme (Victoria, 48 ans, trésorière).

Comme stratégie de *coping* centré sur les émotions, Victoria (48 ans, trésorière) se convainc de la folie de son patron pour s'expliquer l'abus et probablement ne pas se sentir personnellement responsable ou fautive.

J'ai dit: «Envoyez-le voir un psychologue». Sur le coup je pouvais rien dire parce qu'il était tellement en furie. Il devenait comme possédé du démon. Je le laissais faire sa crise, j'essayais de sortir de son bureau pis après ça je revenais quand je voyais qu'il était calme. J'y allais doucement et lui disait: «Tu me blesses quand tu dis des choses comme ça». Il s'excusait pas mais il me disait: «Peux-tu m'aider?». Je le disais à l'employeur, mais l'employeur se fermait les yeux là-dessus. Il croyait pas ça (Victoria, 48 ans, trésorière).

Ainsi, en réévaluant la situation, quelques participants choisissent de se taire durant un certain temps en espérant ainsi échapper au mauvais traitement de leur patron. Quelques autres décident de tolérer les attaques verbales, croyant qu'elles cesseront s'ils les laissent passer. Pour certains, il n'est pas question de choix, mais plutôt d'incapacité à réagir qui les pousse à tolérer les agressions verbales. Certains participants comparent leurs expériences à celle d'une femme battue. Malgré toutes leurs tentatives de faire cesser le harcèlement, tous les participants y échouent lamentablement. Certains participants décrivent s'être sentis obligés, forcés d'accepter des situations contre leur gré. Ils ont dû se résigner pour éviter les représailles. On les prive de toute liberté d'expression, de pensées, de réactions. Ils se sentent bâillonnés. La tolérance à l'abus verbal augmente avec le temps constituant une forme de désensibilisation à la violence provoquée par l'installation du phénomène d'habituation⁶⁹. Les premières fois que certains participants subissent l'ire de leur agresseur, ils se sont levés pour partir, ensuite ils ont appris à tolérer les agressions. Mais cette capacité à tolérer a ses limites, et certains participants en viennent à quitter la situation à un moment ou à un autre, même si ce n'est pas encore définitivement.

Il était bourgogne. Il a pété sa coche pour une niaiserie. J'étais tellement perturbée par ça, je comprenais pas, j'ai pris mes choses et je suis partie (Victoria, 48 ans, trésorière).

⁶⁹ L'habituation est un important concept des théories de l'apprentissage qui consiste en la «diminution de la vigueur d'une réaction devant la répétition d'un même stimulus» (Bee et Boyd, 2002, p.90).

J'ai dû quitter le bureau tellement je pleurais pis ma pression était élevée, j'étais incapable de finir ma journée. Ma petite voix, tout ce qu'elle me disait c'était: «Retiens-toi, retiens-toi, lâches pas, pleure pas, pleure pas, pleure pas». Mais il est tellement intimidant, tellement. Je me retenais. Ah, ça tout prit mon petit change. Je me retenais. J'avais les yeux pleins d'eau, mais il y avait pas une maudite larme qui coulait. Heille, j'étais rouge comme une tomate. Je suis sortie de là. Là j'ai pitché mes livres sur mon bureau, pis je suis partie. J'ai quitté pour la journée, J'étais plus capable. Même la secrétaire était là: «Ça vas tu? Qu'est-ce qu'il y a?» Tu sais. J'ai dit: «Regarde, faut que je parte, faut que je parte». Pis là, là, ça coulait, ça coulait, pis ça arrêtais pas. [...] C'est bizarre comment on peut être avec une certaine personne pis avec d'autres personnes. Tu sais comme. Je sais pas. Quelqu'un va me dire de quoi, pis je vais être capable de répondre. Mais lui j'étais pas capable. Lui, je m'écrasais. Pis là je devenais comme gelée, j'étais plus capable de bouger, pis là j'étais comme, j'étais vraiment pas capable. J'étais pas capable de me défendre. C'est pas compliqué, même si j'aurais voulu me lever pis lui dire: «Écoutez, quand vous aurez quelque chose de mieux à me dire, je vais revenir». Incapable de faire ça, j'étais gelée là. [...] Tu sais, c'est comme, même quand il m'a dépeignée devant l'entrepreneur, je me suis juste replacé les cheveux pis j'ai rien dit. Mais après j'ai envoyé une lettre. J'étais pas capable d'y faire face. Incapable, parce que je savais que j'étais pour me faire ramasser.[...]J'étais incapable, de quoi que ce soit, je redoutais d'avoir à le voir. J'étais comme, c'est comme une femme battue qui est pas capable de se sauver, pis elle reste là, pis encore un autre coup, pis encore un autre coup. C'est comme, c'est pas parce que j'aimais ça, mais j'étais pas capable de, incapable de me défendre. Mais avec d'autres, j'ai pas de problèmes, mais lui, incapable, je sais pas pourquoi. Il m'intimidait carrément (Virginie, 33 ans, cadre).

Finalement, contrairement aux réévaluations cognitives⁷⁰, d'autres stratégies de *coping* centré sur les émotions ne changent pas directement la signification d'un événement, telles que : la méditation; le recours à l'alcool; l'évacuation de la colère; la recherche de support émotionnel; ou l'exercice physique; pour se libérer l'esprit d'un problème (Lazarus et Folkman, 1984).

⁷⁰ La réévaluation cognitive est une stratégie de régulation des émotions impliquant le changement de l'interprétation de la signification d'une situation afin d'en modifier l'impact affectif (Ray *et al.*, 2005).

Tous les participants expriment la difficulté qu'ils éprouvent à fonctionner dans leurs milieux de travail et dans leur vie personnelle durant la période où ils subissent du harcèlement psychologique. Ils cherchent des moyens pour passer au-travers de cette période difficile. Certains participants se sont tournés vers l'alcool de façon abusive pour leur permettre de tolérer la situation. Tandis que quelques autres choisissent de consulter un psychologue jusqu'à deux fois par semaine durant plusieurs mois.

J'arrivais chez nous pis je calais, un, pis 2, pis 3, pis 4 verres de cognac (Victoria, 48 ans, trésorière).

Finalement, le soir je me suis saoulée, c'était comme fallait que j'oublie tout ça, là y a des limites là, je veux me libérer (Sabrina, 31 ans, serveuse).

En résumé, les participants cessent de croire en la bienveillance du monde et des événements, ils n'arrivent plus à comprendre la malveillance injustifiée qu'ils subissent et ils arrêtent d'évaluer positivement leurs propres capacités, qualités et activités professionnelles.

Ils utilisent des métaphores et des expressions pour mieux faire comprendre l'intensité de leur souffrance et expliquer ce qu'ils ont ressenti au moment où ils ont craqué.

Ils tentent de faire face à la situation par différents mécanismes de *coping* centré sur le problème et sur les émotions.

Les conséquences du harcèlement psychologique se reflètent sur la santé des participants et les différents symptômes qu'ils rapportent sont présentés dans la section suivante.

3.6 Conséquences sur la santé

Les conséquences du harcèlement psychologique sur la santé des participants sont nombreuses et touchent autant leur santé psychologique que leur santé physique.

Dans cette catégorie nous allons répertorier la symptomatologie présentée par les participants selon les critères cliniques de l'ÉSPT du DSM-IV-TR et aussi identifier les conséquences sur leur santé physique.

3.6.1 Symptômes psychologiques du DSM-IV-TR

Tous les participants rapportent que les répercussions psychologiques du harcèlement qu'ils ont vécu affectent toutes les sphères de leur vie. En plus de l'entrevue, l'administration du CAPS (Blake *et al.*, 1995) nous a permis d'obtenir la description des symptômes psychologiques, répertoriés dans le DSM-IV-TR, faite par les participants.

Ça t'affecte pas juste au niveau du travail, ta confiance en soi, ça t'affecte dans tout. Comme essayer d'avoir confiance en quelqu'un, pour rencontrer quelqu'un, ça, oublie ça. Je vais toujours me poser la question: «T'es tu sûr que tu m'aimes moi, moi là? Moi, qu'est-ce que tu me trouves? Tu me trouves jolie? ». Non, il va avoir affecté toute ma vie au complet pas juste la partie travail (Virginie, 33 ans, cadre).

Des fois il va se passer des choses pas si graves pis je peux me mettre à trembler. Alors il y a encore une peur à l'intérieur de moi, une peur qui m'affecte dans toutes les facettes de ma vie (Léa, 53 ans, huissière).

3.6.1.1 Critères de l'état de stress post-traumatique (ÉSPT)

Critère A.1. Menace de mort

Cinq participants ont cru que les symptômes qu'ils ressentaient pourraient les conduire à la mort, qu'ils n'arriveraient pas à survivre et Marjorie (46 ans, infirmière) croyait qu'on pourrait la tuer.

C'est ma vie, c'est que c'est pas juste des accidents, c'est ma santé. Quand t'es étourdi tout le temps pis que tu as des points au coeur, là, un moment donné tu te dis: « Je vais mourir là ». Tu sais, c'est ça pareil. [...] Ça fait que faut que je sorte de là. Moi j'étais pas calme

pantoute. Moi c'était les baguettes en l'air. Ça sortait. Une chance que j'avais ça, ça faisait sortir l'osti de marde (Julien, 50 ans, tôlier).

Je me suis dit: «Ma foi, ils vont me tuer». Ils me regardaient, c'était paniquant (Marjorie, 46 ans, infirmière).

Bien que les autres participants n'aient été ni confrontés, ni témoins d'un événement pouvant causer la mort ou de graves blessures physiques durant le harcèlement psychologique au travail, ils ont aussi ressenti une menace réelle à leur intégrité psychique.

Critère A.2. Peur intense et sentiment d'impuissance

Certains participants expriment la peur qu'ils ont ressentie par des mots et expressions très intenses, ainsi que l'état d'impuissance dans lequel ils se retrouvaient durant le harcèlement et après qu'ils soient sortis du milieu harcelant.

Au début, ça commencé là, je dormais mal, j'étais inquiet, pis tout ça. Pis là, je travaillais de soir, pis là j'arrivais le soir dans *shop* avec Eddy, pis là c'était des regards, il me regardait, ça avait pas de sens. Il me regardait avec des yeux, pis les lèvres relevées comme un *pitbull*. Quasiment. [...] Ça fait que je m'en allais en vacances, il me zyeutait lui là, là, le président de la compagnie, avec sa face de *pitbull*. Je m'assoyais dans mon truck, il me regardait encore. Pis il me regardait quitter le *parking* de stationnement, c'était effrayant. [...] Des vacances, j'en ai pas eues dans cette compagnie là, c'était juste de la peur (Julien, 50 ans, tôlier).

Elle se met en arrière de moi à me surveiller. Les frissons me prennent parce que j'ai peur. Elle se met à me croiser dans le corridor pis me jeter des yeux. Elle avait le regard méchant. J'avais jamais vu un regard comme ça. Elle voulait me tuer. J'avais l'impression qu'elle voulait m'éliminer complètement (Marjorie, 46 ans, infirmière).

À chaque fois qu'il avait une attitude ou un comportement abusif, je l'écrivais dans mon journal. Je ressentais du découragement, de la peur pis j'étais révoltée de ce qui ce passait jour après jour (Virginie, 33 ans, cadre).

Moi j'ai toutes les saletés qu'il dit des autres dans ma tête. Jamais je vais pouvoir me libérer de ça. Je dois vivre avec ça. Quand je rentre dans *shop*, je suis dégouté. J'ai des palpitations pis je viens enragé (Julien, 50 ans, tôlier).

Il me fermait toutes les possibilités de parler pis s'approchait de moi en me menaçant de son doigt pis m'ordonnant de plus parler, de pas l'approcher. J'ai eu peur. J'ai interprété ses paroles comme une menace parce qu'il me pointait du doigt pis fonçait sur moi en criant avec des yeux rageurs. Je suis parti, je venais de vivre un beau *show* d'intimidation pis d'humiliation encore une fois (Jonathan, 50 ans, inspecteur).

Critère B. Reviviscence

Critère B1: Apparition spontanée des souvenirs sans déclencheurs

La majorité des participants réagissent physiologiquement lorsqu'ils se souviennent des incidents de harcèlement qu'ils ont vécus. Les pensées reliées à leur expérience de harcèlement sont toujours présentes à leur esprit, ils doivent faire de gros efforts pour penser à autre chose. Barbara (53 ans, enseignante) y arrive lorsqu'elle est loin de chez elle ou seule: «C'est un peu plus contrôlable quand je suis seule». D'autres disent avoir trouvé des trucs comme prendre de grandes respirations et tenter de se changer les idées.

Quand j'y pense, ma pression monte. Ça consume comme toute. Quand j'y pense, ça me rend comme, demandes-moi pas de me concentrer sur d'autre chose. Quand ça m'arrive, faut que j'attende que ça passe là. Tu sais je suis comme, je suis comme en détresse quand ça m'arrive pis je suis plus comme, tu sais je me sens mal, je me sens pas bien. Pis, comment je pourrais expliquer ça (rires, soupir). Ça me consume pendant le temps que ça arrive. Pis après ça, ça vient que ça passe. [...] Le fait d'en parler, pis toute, ça me *shake*, ça me fatigue. Pis mettons je devrais être correcte comme le lendemain. Le lendemain ça va être moins pire, je vais y penser, je vais continuer d'y penser mais de moins en moins, pis ça va finir par arrêter après (Virginie, 33 ans, cadre).

Pour moi, c'est derrière moi. Mais je reste accroché à ça parce que je suis tout le temps dans le même environnement. Je suis à la même

place, avec les mêmes personnes. Y a pas une journée qui passe sans que je pense à ça. Mais ça semble être derrière moi alors c'est moins pire, c'est supportable (Jonathan, 50 ans, inspecteur).

Les pensées reviennent encore, je le revois, son regard menaçant. Ça me fait frémir, je deviens mal. C'est plus facile que c'était, mais c'est quand même difficile. J'arrive pas à comprendre qu'il peut me haïr comme ça. C'est ça qui fait peur. J'essaye de transférer la haine. Je le vois comme un monstre aujourd'hui (Marjorie, 46 ans, infirmière).

Critère B2: Rêves répétitifs de l'événement suscitant de la détresse

Certains font des cauchemars ou des rêves très déplaisants qu'ils croient ou non reliés au harcèlement ou dans lesquels on retrouve des éléments de leur expérience de harcèlement au travail. Ces rêves réveillent les participants qui éprouvent ensuite de la difficulté à se rendormir durant plusieurs heures. Les pensées les envahissent puis le sommeil arrive une fois épuisés d'y penser.

C'était pareil comme un rêve d'enfant. Un enfant qui se faisait enlever par un monstre. J'avais sauté sur une pierre, mais c'était pas une pierre, c'était un gros trou. Quand j'ai mis mes mains chaque bord du trou pour pas m'enfoncer plus, j'ai essayé de me relever pis y avait le monstre qui était dans le trou pis il m'a pogné. Pis là il me descendait dans le trou. Pis là je voyais le trou s'éloigner. Un vrai cauchemar. Pour moi ça été un vrai cauchemar. Je me suis réveillé. Ça a l'air que j'étais assis dans mon lit, je criais: «Au secours, au secours, au secours». Je criais fort pis ma femme, elle voulait me réveiller: «Réveilles-toi, réveilles-toi». Mais moi, c'était le monstre qui me brassait, ça activait mon rêve encore plus. Ça aucun rapport avec le travail. On voulait m'avoir (Jonathan, 50 ans, inspecteur).

Julien (57 ans, tôlier) s'est même mis à vomir suite au cauchemar. Selon Marjorie (46 ans, infirmière), ces rêves lui permettent d'éliminer «le méchant». «Il y a bien des théories au sujet de la signification des rêves, mais chacune, à priori, convient qu'ils sont un produit de l'esprit inconscient» (Kennett, 1976, p.9). Sabrina (31 ans, serveuse) croit en effet que par son rêve, son inconscient tente de faire du nettoyage. Dans l'analyse des rêves, vomir représente «un désir d'élimination définitive des

problèmes qui dérangent; un besoin de rejeter un aspect révoltant de sa vie» (Bosco, 2007, p. 185). Il représente «la nécessité de verbaliser ses émotions: ce que vous retenez en vous est en train de vous rendre malade.» (Bethards, 1997, p.185).

Des pires rêves que j'avais, une fois j'avais vomi quand je me suis réveillé. Je contais ça à ma psychologue. J'étais dans un camp de concentration pis là ils étaient après m'avoir. Je me suis réveillé, j'ai vomi, après m'avoir réveillé, j'ai vomi. C'est tu avoir peur en cimonak ça? Ah! Mais là, ça fait peut-être 15 jours que j'en ai pas eu des terribles. La fréquence c'est jamais pareil. [...] Avant de m'endormir je pense à ma psychologue. Je vois sa face, pis j'ai arrêté de rêver à ça, des affaires de fou comme ça. Y a un mois c'était une fois par semaine. Difficile de me rendormir quand le rêve me réveille. Faut que je me réveille ben comme il faut, pis des fois je pense, je me rendormirai même pas, mais je me rendors (Julien, 50 ans, tôlier).

Des rêves, j'en fais quatre, cinq fois par nuit, toujours des situations difficiles, traverser des lacs. Des rêves d'être poursuivie, des ours qui me menaçaient. Sara qui me parlait d'une manière dénigrante, je me suis réveillée. Je pense que j'élimine le méchant dans mes rêves (Marjorie, 46 ans, infirmière).

Suite au congédiement, je me suis mis à faire beaucoup de cauchemars où Madame Brochu m'engueulait. J'étais en train de faire du ménage, mon inconscient est en train de nettoyer, mais bon, c'était quand même assez intense (Sabrina, 31 ans, serveuse).

Pour Natasha (25 ans, commis), c'était le même cauchemar qui revenait régulièrement dans lequel son directeur la congédiait.

Je faisais toujours le cauchemar que le directeur me foutait dehors. Chaque fois, j'arrivais pas à respirer. Je me réveillais au milieu de la nuit. J'ai vécu un calvaire. Je me rendormais pas (Natasha, 25 ans, commis).

Les pensées sont intrusives, affectant le sommeil en se manifestant même dans les rêves qui tournent en cauchemars pour certains participants.

Critère B3: Impression que l'événement traumatique va se reproduire.

La plupart des participants ont l'impression et la crainte qu'ils seront harcelés à nouveau s'ils se retrouvent en présence de leur harceleur, et ce, même lorsqu'ils ont quitté leur emploi.

Quand j'en parle c'est comme si j'étais dedans. J'ai peur que ça m'arrive encore. Comme si t'as vu quelqu'un qui s'est fait poignarder pis t'as peur d'être poignardé (Virginie, 33 ans, cadre).

Critère B4: Détresse psychologique intense lors d'exposition à des indices

La majorité des participants ressentent une détresse intense lorsqu'ils sont exposés à des éléments qui leur rappellent le harcèlement psychologique. Cette détresse psychologique, qui survient plusieurs fois par semaine, prend la forme d'une peur incontrôlable qui les place en état d'alerte constante et de stress, puis les empêche de poursuivre leurs activités. Ils expliquent avoir peur que les événements surviennent à nouveau, que cela leur arrive encore, même s'ils savent logiquement que ce n'est pas possible puisqu'ils ne sont plus en contact avec le harceleur.

Quand je vois son auto, ou quelque chose qui ressemble à son auto, tout de suite je capote. La dernière fois, je suis allée au marché aux puces dans la municipalité, pis tout le temps que j'étais là, je regardais tout le monde, tu sais, par crainte de le voir là (Virginie, 33 ans, cadre).

C'était tout le temps des trucs, tu sais, comme le papier qui passe d'une main à l'autre, ben c'était identique. J'étais comme: «Ben voyons donc là, wo». Le reste, le contexte c'était différent mais c'était ça, tout le temps l'impression que même si c'est différent, que c'était pour aboutir au même résultat. J'étais en danger. J'étais tellement en danger, tu as pas idée que, j'étais comme dans le jour de la marmotte, tu sais le jour de la marmotte. Ben là, sauf que moi c'était comme, le jour de la marmotte, lui il arrive tout le temps la même affaire mais moi c'était comme si c'était pour arriver toujours au même résultat sauf que les noms étaient changés pis les situations étaient différentes un peu. J'avais peur. Ah! j'avais peur (Barbara, 51 ans, enseignante).

Quand je suis sortie, j'ai ouvert la porte, j'ai surveillé partout pour être

sûre de pas tomber dessus. . J'étais là, je suis sûre qu'ils vont attendre dans le stationnement pis qu'ils vont me faire de la misère. J'avais tellement peur qu'ils me fassent vivre de l'intimidation là. J'ai détaché mon vélo, là je surveillais partout, je voulais juste rentrer chez nous (Sabrina, 31 ans, serveuse).

Quand je me levais le matin, c'était comme si dans quelques minutes ils allaient me couper la tête. J'étais vraiment stressée. Quand je la voyais, mon coeur battait, j'avais envie de pleurer, je respirais plus (Natasha, 25 ans, commis).

Critère B5: Réactivité physiologique aux déclencheurs

Les participants ressentent une réactivité physiologique lorsqu'ils sont exposés à des éléments déclencheurs, internes ou externes, qui ressemblent à un aspect de l'événement ou qui le symbolisent.

C'est souvent physique. Ça fait une boule, ça fait un serrement (Jonathan, 50 ans, inspecteur).

Quand j'ai rencontré la conseillère pédagogique, j'étouffais, je manquais d'air, j'avais des nausées, la tête allait m'éclater. Je l'imaginais témoigner en cours contre moi. Je suis partie (Barbara, 51 ans, enseignante).

À chaque fois que ça arrive, que quelque chose me fait penser à ça, ma pression monte, je peux pas me concentrer sur autre chose. Ça me fatigue. Je me sens mal, pas à l'aise, je me sens comme en danger (Virginie, 33 ans, cadre).

À un moment donné, je partais pour aller faire des courses au complexe Desjardins, y avait une police, un pompier qui partait la sirène. Écoute j'étais pas capable, je retournais dans mon auto, pis je m'en venais chez moi, Je fais de l'hyperventilation, j'essaie de contrôler, mais si ça arrive tout d'un coup, tu sais des fois là ils partent ça d'un coup à côté de toi, ça non pour moi c'est comme un signe de danger (Léa, 53 ans, huissière).

Critère C. Évitement et émoussement de la réactivité générale

Critère C1: Efforts pour éviter les pensées liées à l'événement traumatique

Une fois sortis de la situation de harcèlement psychologique au travail, la majorité des participants font délibérément des efforts pour éviter de penser à ce qu'ils ont vécu, alors que Virginie (33 ans, cadre) fait carrément l'inverse. Celle-ci désire en parler et fait des tests en allant à des endroits susceptibles de raviver ses souvenirs afin d'essayer de régler son état et de voir où elle en est rendue dans son cheminement. Lorsqu'elle s'aperçoit qu'elle devient aussi bouleversée qu'avant, elle est déçue d'elle-même et en colère de laisser encore tout ce pouvoir à son harceleur.

J'évite pas, c'est l'inverse. J'essaie de voir. Je viens en parler au GAIHST, je vais au marché aux puces pour essayer de voir qu'est-ce que ça me fait, pis essayer de régler mes affaires dans le fond (Virginie, 33 ans, cadre).

Au début, je faisais de gros efforts pour oublier. J'avais mis ça dans un tiroir, je voulais pas en parler (Marjorie, 46 ans, infirmière).

Critère C2: Évitement des activités, situations ou gens réactivant le traumatisme

La majorité des participants évitent de faire certaines activités de peur d'éveiller des souvenirs de leur expérience de harcèlement. Aussi, certains d'entre eux évitent les endroits publics, tels les centres d'achats, afin d'éliminer les risques de croiser des personnes qui sont reliées d'une quelconque façon au harcèlement. Les situations ou les personnes qui leur rappellent le harcèlement sont, pour eux, des pièges qu'ils doivent éviter pour ne pas ressentir de détresse. Cet évitement, d'une certaine manière, peut être associé à la méfiance qui s'est développée par l'effritement des croyances induit par l'expérience de harcèlement psychologique (voir section 1.4.3 p.50). La méfiance vient avec le traumatisme (Janoff-Bulman, 1992). Le fait que des événements traumatiques puissent arriver est, pour les victimes, l'évidence même que le monde est un endroit effrayant dans lequel elles ne sont pas protégées (Janoff-

Bulman, 1992). La confiance qu'elles avaient envers le monde et les personnes est détruite, elles ont l'impression d'être extrêmement vulnérables, elles ont perdu confiance (Janoff-Bulman, 1992). La majorité des participants ne font plus confiance à personne. Julien (50 ans, tôlier) exprime bien cette méfiance.

C'est fini l'écoeurement. Mais c'est *tough* pareil, c'est *tough*. C'est ben dur mon affaire. J'ai pas confiance en personne. Ça fait plus que 2 ans que je suis pas allé manger dans un restaurant. Je sors pas. Quand y a ben du monde, du bruit, je sors pas. Je me disais: «Demain matin je vais déjeuner. Demain matin, demain matin». Je me disais toujours ça. Pis quand le lendemain arrivait, j'y allais pas. [...] Moi, tout de suite quand tu dis quelque chose de travers, c'est pas trop long que la mèche est ben courte. [...] Aller dans des restaurants avec du monde, c'est fini ça. Moi, je suis dans ma bulle icitte. J'ai plus de tolérance pour aucune niaiserie. Aller dans un restaurant pis entendre le monde rire pour rien, tout ça je suis plus capable, plus capable. Avant j'aimais ça, j'y allais avec mon chien, sur les terrasses le matin j'adorais ça. C'est fini ça, je m'en reviens chez nous, c'est fini ça. Je suis pas sauvage, les gens vont venir ici bien reçu là. [...] J'ai dit à ma psychologue: «Si j'ai trop de troubles ici, avec mon camion ici, je vais tout vendre. Je vais m'en aller dans un monastère. La paix». Mais je le ferai pas. C'est quasiment de même que je vis là. Je me couche ben de bonne heure, je me lève ben, ben de bonne heure (Julien, 50 ans, tôlier).

Moi quand j'ai su ça, je commençais à être capable d'aller à l'épicerie. Je commençais à être capable d'aller à la fruiterie, je commençais à être capable d'aller à la pharmacie du village, je commençais à marcher un petit peu plus la tête haute. Fini, fini. Je suis retournée à la maison, je me suis enfermée, pis c'était comme, tu sais moi ma maison pour aller à l'école, les profs passent sur ma rue, ça fait que le matin, pis là c'est revenu comme ça présentement, j'ai de la misère à sortir à aller chercher le journal, ou si j'ai à nettoyer des plates bandes, pas capable d'aller en avant parce faut pas que j'aille là, j'ai les heures en tête hein. De chez moi, même à l'intérieur de la maison j'entends les 6 cloches de la cours d'école. Pis j'entends les enfants jouer. Ça fait que pour moi écoute c'est quand je sors un petit peu de là que je réussi à reprendre mon souffle (Barbara, 51 ans, enseignante).

J'évite beaucoup de situations anxiogènes. J'évite. Le dégoût est resté comme séquelle. J'ai fait la coupure, j'ai décidé que je travaillerais plus dans ce rôle là, c'est trop demandant et ingrat. Il y a beaucoup

d'ingratitude dans ce milieu là. J'essaie de mettre mes forces où elles sont vraiment. J'essaie d'éviter les situations qui sont trop stressantes inutilement. [...] Je me suis éloignée de beaucoup d'amis, c'est un des effets. Il y a des gens que j'ai plus envie de voir parce qu'il y a trop de liens avec la situation d'avant. Ils m'ont vue dans tout ce processus là. J'ai plus envie de voir ce miroir là. Il y a beaucoup de pertes. Des fois je vois des gens et j'ai de la peine, j'ai plus envie de vivre cette peine là. Je m'en éloigne. Je continue à les aimer mais à distance parce que ça représente trop de souffrance liée à ça. Ça fait ressortir ça. Socialement ça eu beaucoup d'impact sur moi. Récemment encore, je me suis dit que j'allais m'éloigner d'eux parce que ça ne me fait pas du bien. J'ai développé d'autres amitiés, complètement neuves. Ça me permet de me sortir de moi-même (Matilda, 45 ans, directrice).

Critère C3: Incapacité à se souvenir d'aspects de l'événement traumatique

La plupart des participants n'arrivent plus à se souvenir de certains aspects importants du harcèlement qu'ils ont vécu, surtout lorsque celui-ci s'est poursuivi sur plusieurs années. Il peut y avoir de l'amnésie de l'événement traumatique (Davison, Neale et Kring, 2004). Cependant quelques uns croient qu'en relisant leurs notes ou en y réfléchissant les souvenirs peuvent leur revenir en mémoire.

Ils ridiculisaient tout, tout, tout ce que j'avais fait, tout le système de gestion. J'ai des grands bouts que je me souviens pas de cette conversation là. J'étais sous le choc, j'ai jamais été capable de me souvenir de certaines choses qui ont été dites. Comme on m'a demandé c'était quoi les paroles pour le système de gestion, qu'est-ce que la directrice a répliqué. Mais ça, je m'en souvenais pas (Barbara, 51 ans, enseignante).

J'en oublie encore. J'en ai ben marqué des affaires. Il faudrait que je m'assise tranquille pis que je vous en parle. Je pourrais. Y a des fois ça me revient c'est, ça me remonte toute des fois pis là, ah oui c'est vrai celle là, pis là je pense à des faits qui sont arrivés, ça me remonte (Julien, 57 ans, tôlier).

Critère C4: Perte d'intérêt aux activités importantes

Aussi, certains participants ne sont plus intéressés par les activités qu'ils appréciaient auparavant. Tandis qu'une participante profite du fait qu'elle soit sans emploi pour faire des activités qu'elle avait négligées: «Avant je vivais pour ma job, maintenant je vis pour moi» (Virginie, 33 ans, cadre).

Ça, je pense même plus à ça. Je mets plus d'énergie là-dessus. Je suis tout seul chez nous. Avant je pensais à sortir, pis là plus pantoute, pantoute. J'aime ben mieux me coucher de bonne heure, me lever de bonne heure. C'est sur que je fais des farces quand je rencontre des dames. Mais je commencerai pas à faire des culbutes, pour me dire: «Faut que je me trouve une blonde». Je mets pas d'énergie là-dessus. C'est pas que j'aimerais pas ça, c'est que je veux pas mettre d'énergie là-dessus. J'approche 60 ans, j'ai eu des blondes en masse (Julien, 50 ans, tôlier).

J'avais plus aucune énergie pour être avec mes enfants. Je passais mes journées dans ma chambre à me bercer. J'avais plus d'intérêt à rien. Je regardais dans le vide. Plus le goût de rien faire. Je me foutais de tout. J'étais vraiment rendue profond (Victoria, 48 ans, trésorière).

Certains participants se replient sur eux-mêmes. Ils fuient la communication avec les autres et s'enferment dans leurs pensées. La conséquence de ce repli sur soi est l'isolement qui les prive du soutien social dont ils auraient besoin pour amortir le choc du traumatisme et les aider à se reconstruire une réalité viable. C'est par les interactions avec d'autres personnes qu'une victime de traumatisme se procure les éléments cruciaux à la reconstruction d'une réalité valide et crédible (Janoff-Bulman, 1992).

Critère C5: Sentiment d'être détaché ou étranger vis-à-vis des autres

La majorité des participants se sentent à part des autres, différents, pas à leur place même dans leur famille, alors qu'avant ils s'y sentaient bien à leur aise.

J'ai l'impression d'être une extra-terrestre. Tu sais comme un prisonnier, à l'écart, il doit se sentir de même lui avec. Je me sens de même. Je fais mon temps. Je regarde les gens qui marchent sur la rue, ils ont l'air d'avoir des buts. Je regarde même ma famille, ils ont des buts, des projets, sont vivants. Moi c'est comme, j'attends. Je sais pas quoi, mais j'attends. J'attends que ça passe (Barbara, 51 ans, enseignante).

Je sens que j'ai changé, pis je sens que ça dérange. J'ai le goût de me rapprocher de mes soeurs, mais je sens que je dérange (Marjorie, 46 ans, infirmière).

Critère C6: Restriction des affects

La restriction des affects est une inhabileté à ressentir des émotions positives (Davison, Neale et Kring, 2004). Quelques participants expliquent, qu'à certaines occasions, ils figeaient devant leur harceleur, les rendant incapables de riposter, tandis que la majorité des participants éprouvaient de vives émotions lors du harcèlement. Ces symptômes peuvent sembler contradictoires, cependant dans l'ÉSPT, il y a une fluctuation; la personne va et vient entre la reviviscence (critère B) et l'engourdissement⁷¹ (Critère C) (Davison, Neale et Kring, 2004).

La personne harcelée a plus les moyens de se tenir debout, de dire les bonnes choses. Elle devient démunie dans ses moyens, totalement démunie. C'est un effondrement intérieur. Elle se voit pas mais c'est comme si tout l'intérieur de nous tombait sur le plancher. Tu sais on a plus rien à l'intérieur de nous, on a plus de joie, on met notre affect de côté, on a plus non plus de combativité, alors on est comme tout désagréé. Alors ce mal, cette maltraitance, fait que la personne est désagréée, à l'intérieur d'elle, à l'intérieur. Ça paraît pas toujours à l'extérieur, même souvent ça paraît pas je pense (Léa, 53 ans, huissière).

Ça m'a tellement remis en question toute, que je sais plus. Je me sens *numb*. [...] Ça affecte tout. Je trouve pas ça juste. C'est comme si je m'étais fait couper un bras ou une jambe, je vais rester infirme toute

⁷¹ Traduction libre de l'auteure du terme *numbing*. Cet engourdissement réfère à la perte d'intérêt pour les autres, un sentiment d'être étranger, et une inhabileté à ressentir des émotions positives (Davison, Neale et Kring, 2004).

ma vie. Infirmière d'ici [la participante pointe sa tête] (Virginie, 33 ans, cadre).

Critère C7: Sentiment que l'avenir est bouché

Certains participants ressentent que leur avenir professionnel est bouché, qu'il ne leur sera plus possible de retrouver un emploi ou de travailler. Selon les résultats à l'item #2 du questionnaire BDI, 9 participants sur 11 éprouvent des sentiments pessimistes face à leur avenir (voir tableau 3.12 p.120). Par exemple, Virginie indique qu'elle ne s'attend pas à ce que les choses s'arrangent pour elle dans le questionnaire BDI.

Je pense que mon avenir professionnel est bouché mais pas mon avenir avec la famille, les amis (Virginie, 33 ans, cadre).

Quelques participants ont eu des pensées suicidaires parce qu'ils ne voyaient plus d'issue à leur situation. Ils voulaient arrêter la souffrance et ont considéré le suicide comme solution à leurs problèmes. D'après les résultats à l'item #9 du questionnaire BDI, il arrive à 6 participants de penser à se suicider mais ne le feront pas (voir tableau 3.11 p.119).

Un moment donné, on a une détresse qu'on veut éteindre. On est conscient de ben des affaires, ça fait que on veut l'éteindre cette détresse là et y a juste une façon de le faire, de l'éteindre, c'est quand on pense à s'enlever la vie (Léa, 53 ans, huissière).

Un an après la fin du harcèlement psychologique au travail, Léa (53 ans, huissière) indique dans le questionnaire BDI qu'il lui arrive de penser à se suicider mais ne le fera pas.

J'ai tombé comme dans des découragements, je voyais noir, des idées suicidaires. Je commençais à avoir des plans en tête. C'est tellement pas moi ça. J'ai appelé au CLSC j'étais vraiment en détresse. Je me suis ramassée dans une maison, où tu peux pas sortir de là pendant un certain temps, pour les gens en crise. Je dormais pas (Victoria, 48 ans, trésorière).

Victoria (48 ans, trésorière) indique dans le questionnaire BDI rempli 2 ans après la

fin du harcèlement psychologique qu'il lui arrive de penser à se suicider mais ne le fera pas.

Les pensées suicidaires, ça a duré longtemps pis après ça j'ai vu un psychologue. J'avais établi un plan, j'allais prendre tous mes médicaments, et ça allait être pour très bientôt. J'attendais plus rien, c'était noir. C'était pas s'il fait beau jeudi, non, j'attendais plus rien (Marianne, 36 ans, secrétaire).

Au moment de l'entrevue, soit deux ans et demi après la fin du harcèlement psychologique au travail et une réorientation de carrière, Marianne (36 ans, secrétaire) indique dans le questionnaire BDI qu'elle ne pense pas du tout à se suicider.

Critère D. Activation neurovégétative

Critère D1: Difficultés d'endormissement ou sommeil interrompu

Tous les participants racontent les difficultés qu'ils ont à s'endormir, à rester endormis ou à se rendormir suite aux nombreux éveils qu'ils font durant la nuit. La majorité de ceux-ci n'arrivent pas à obtenir un sommeil réparateur.

Je dormais plus, j'étais plus capable de me concentrer. J'étais étourdi et encore aujourd'hui. Là, j'ai passé dans le bureau et on m'a dit de me calmer, que je capote, je paranoïe. J'ai dit à Carl d'arrêter de dire que je capote, que je suis fou, que je paranoïe. Que je dois pas être heureux chez moi à tout le monde, que si ça continue je vais porter plainte (Julien, 50 ans, tôlier).

Je me réveille plusieurs fois par nuit, toutes les nuits, mais je me rendors. J'arrive jamais à avoir un sommeil récupérateur (Virginie, 33 ans, cadre).

Durant le harcèlement psychologique au travail, la majorité des participants expriment une forme de rumination⁷² des pensées reliées aux situations de

⁷² Ruminations intrusives: ensemble des pensées involontaires et persistantes, qui apparaissent de manière récurrente et qui sont vécues comme perturbantes par l'individu (Janoff-Bulman, 1992).

harcèlement qu'ils vivaient, ils cherchaient à comprendre, à donner un sens à leur expérience. «Cette recherche de sens demeure active tant que l'individu n'a pas trouvé d'explication aux événements qui soit compatible avec ses schémas mentaux» (Lemitre, 2011, p.213). Ces ruminations étaient faites à l'état de veille, mais finissaient par nuire au sommeil par des difficultés d'endormissement, des réveils fréquents en pleine nuit et/ou des difficultés à se rendormir.

La veille du travail, je dors pas. Les soirs je me couche épuisée pis je me réveille à 3:00 heures sans réussir à me rendormir. Là, il est 3:00 pis pourtant j'ai pas travaillé hier. Je réalise que j'ai pas sorti la carte d'absence d'une élève, j'ai pas fêté une autre. Au secours! J'ai pas de contrôle sur le groupe. Je suis pas capable, à la fin de la journée, de faire respecter le silence. Je finis toujours en cacophonie. Je suis pas capable d'aider, j'ai trop d'élèves. Je suis plus capable de rien pis je travaille que deux jours par semaine [...] J'ai pas dormi de la nuit parce que tout est une montagne. J'avais à corriger les contrôles de semaine donc j'ai été sur les nerfs ayant peur de passer tout droit, ne sachant pas comment m'habiller, étant découragée de la vie. Je pense sérieusement à abandonner la profession (Barbara, 51 ans, enseignante).

J'ai été suivie pendant un certain temps en psychologie, pendant plusieurs mois au CLSC. Diagnostic: stress causé par le harcèlement psychologique. J'étais rendue dans un état terrible, ça allait plus du tout. Je dormais plus. J'étais rendue à un état où je m'auto, c'est une image mais j'étais rendue au point de me taper la tête sur le mur (Matilda, 45 ans, directrice).

Critère D2: Irritabilité ou accès de colère

La majorité des participants sont irritables et font aussi des accès de colères intenses qu'ils jugent inappropriées et démesurées une fois calmés, ou comme Jonathan (50 ans, inspecteur) arrivent avec grand effort à réprimer leur sentiment de colère.

Je m'en rappelle plus, tout ce que je me rappelle c'est de lui avoir dit : «Tu t'en vas, ôtes-toi, décrisse, m'as te calisser en bas de la table». Voyons, ça pas de sens. Tu sais, ça pas de sens (Julien, 50 ans, tôlier).

J'ai fait comme des crises d'asthme, des sécrétions, beaucoup. Comme quelqu'un qui fait de l'asthme mais j'avais jamais fait ça avant. Ça duré

plusieurs mois. Des crises de larmes, de la rage. J'étais très, très en colère. J'avais accumulé beaucoup de colère. C'était difficile à supporter. Ça se retournait contre moi (Matilda, 45 ans, directrice).

Critère D3: Difficultés de concentration

La majorité des participants n'arrivent plus à se concentrer comme ils le pouvaient avant leurs expériences de harcèlement psychologique au travail.

Concentration moins 25. J'ai beaucoup de difficulté à me rentrer dans quelque chose. Même si je lis un livre, je lis une page pis il y a tout le temps de quoi qui me déconcentre (Virginie, 33 ans, cadre).

Je dormais plus. J'ai eu trois accidents d'auto durant cette année-là. C'était toutes des conséquences de tout ça. J'étais pas toute là. J'avais ben de la difficulté à me concentrer. Je dormais pas, j'étais hyper stressée (Victoria, 48 ans, trésorière).

Critère D4: Hypervigilance et méfiance

La plupart des participants décrivent un état d'hypervigilance durant lequel ils sont constamment sur leurs gardes. Ils expriment toute la méfiance qu'ils ressentent envers les gens. Certains sont si méfiants qu'ils ne font plus confiance à personne, en viennent à détester tout le monde et évitent de sortir de chez eux.

Je vis dans une autre dimension, celle de la peine, de la peur, de la terreur. J'ai mal partout, et cette douleur dans le dos qui m'empêche de respirer. Tout est dangereux, il y a plein de pièges, de menaces (Barbara, 51 ans, enseignante).

Ça m'a détruit. Ça nous rend méfiant. Même aujourd'hui encore je suis extrêmement méfiante. Ça nous fait plonger dans un tourbillon où on est plus dans le vrai monde. On est plus connecté avec le monde, avec ce qu'on vit. On vit une détresse intérieure qui ne paraît pas à l'extérieur (Léa, 53 ans, huissière).

Critère D5: Réaction de sursaut exagérés

La plupart des participants expliquent qu'ils sursautent pour un rien depuis qu'ils ont vécu du harcèlement psychologique au travail.

Je fais souvent des sursauts, au moins un ou deux par semaine. Ça redevient vite normal après mais c'est assez fort pour crier (Jonathan, 50 ans, inspecteur).

Je suis hypervigilante pis les gens qui me connaissent s'en rendre compte. Chaque fois qui rentre ou qui sort quelqu'un, je sursaute, je regarde pour savoir c'est qui (Léa, 53 ans, huissière).

Pis là, à la fin, c'était rendu que j'en faisais des cauchemars. J'avais des tremblements. J'entendais la porte d'arrière s'ouvrir pis claquer, je sursautais, parce que je savais qu'elle rentrait. Je devenais maladroite dans mon boulot, c'était l'horreur là, tu sais (Sabrina, 31 ans, serveuse).

3.6.2 Répercussions sur la santé physique

La majorité des participants rapportent plusieurs symptômes qui s'apparentent à des attaques de panique, des maux physiques et une fatigue extrême qu'ils associent à l'expérience de harcèlement psychologique qu'ils ont vécue au travail. La plupart décrivent de longues périodes de stress intense, des maladies et difficultés qu'ils n'avaient jamais eues dans le passé. Ils expliquent que l'angoisse constante qu'ils vivaient nuisait à tel point à leur concentration qu'elle a provoqué, pour certains participants, des accidents de voitures et des blessures avec de la machinerie lourde.

J'avais l'impression d'avoir un crochet au plexus solaire, ça c'était fort, un crochet au plexus solaire qui m'arrachait toute. Pis j'étouffais là, je venais comme je manquais d'air. C'est comme si on m'arrachait les poumons. Je pouvais plus parler. Je me souviens, je parlais avec une petite voix faible, faible, faible parce que ça faisait trop mal. C'était vraiment physique l'affaire là. Pis là, j'ai plus de jus, la batterie est vidée, je sors de là, la tête tourne j'ai l'impression que je vais m'évanouir (Barbara, 51 ans, enseignante).

Ben oui, je suis parti, parce la tête me tournait, le cœur me débattait, j'avais de l'adrénaline partout, j'avais un point au cœur (Julien, 50 ans, tôlier).

De la violence. Des mots durs qui viennent te chercher profondément dans le cœur. J'ai eu beaucoup de problèmes de santé par la suite, la médication que j'ai pris. Toute la colère que j'ai refoulée durant ces années-là. La fatigue extrême. J'arrivais chez nous pis j'étais plus capable d'être tolérante avec mes enfants. Je pognais les nerfs à rien, plus capable d'endurer rien (Victoria, 48 ans, trésorière).

J'avais comme des bosses. Le ventre me grossissait, la bedaine me grossissait. J'étais quasiment trop stressé, pis même encore, ça le fait là, pis euh! C'est ça. Ah! Oui je voyais comme un voile tout le temps en avant de moi. Tout le temps. Tout le temps. Un voile. C'est étourdi, on voit un voile. Angoissé au boutte pis la peur. La peur de perdre ma *job* à tous les jours. C'est le cœur qui me serrait pis l'agressivité qui montait, c'était ça tout le temps. J'étais sur l'adrénaline pas mal tout le temps (Julien, 50 ans, tôlier).

Je suis partie en vacances bouleversée et démolie. À ce moment-là, j'ai commencé à pas me sentir bien, j'avais des tremblements, des palpitations pis des nausées. J'ai eu aucun plaisir d'être en vacances, j'étais absorbée par les histoires du bureau (Marianne, 36 ans, secrétaire).

Au mois de novembre, j'ai commencé à faire de la rosacée dans le visage. J'ai vu un dermatologue, il m'a donné des lotions qui m'ont brûlé le visage. Je commence à avoir une peau normale mais j'ai été défigurée de février à avril à cause du stress. C'est vraiment ça parce que depuis que les choses se placent, depuis que je travaille plus, mon visage reprend. Les dernières semaines que j'ai faites au pub, la peau me tombait carrément, j'étais à vif, à vif, à vif ben raide. J'avais plus de protection pis c'est dans la face que ça se passait (Sabrina, 31 ans, serveuse).

En résumé, les participants témoignent de répercussions sur leur santé psychologique et physique. La symptomatologie qu'ils décrivent correspond aux critères diagnostiques de l'ÉSPT du DSM.

Ils ont ressenti de la peur et de l'impuissance pendant le harcèlement psychologique, mais aussi après être sortis du milieu où on les harcelait. Ils racontent les cauchemars et les pensées intrusives qui les placent en état d'alerte constante et de stress. Aussi, ils expliquent tous les efforts qu'ils doivent faire pour éviter de penser à ce qu'ils ont vécu au travail. De plus, ils évitent les activités et les gens qui sont susceptibles d'éveiller des souvenirs de leur expérience de harcèlement psychologique. Ils se méfient et ont perdu l'intérêt qu'ils avaient pour des activités qu'ils appréciaient auparavant. Ils ne sont plus confiants par rapport à leur avenir professionnel. Ils éprouvent des difficultés à dormir et à se concentrer. Ils sont irritables, méfiants et hypervigilants.

Ils ont développé des malaises physiques et s'efforcent de reconstruire leur santé physique et psychologique par différentes stratégies d'adaptation.

3.7 Les stratégies d'adaptation

Les émotions sont différentes selon les participants, certains témoignent de l'amertume, de la colère et de la frustration. Lorsque l'intensité de ces émotions négatives devient trop forte, les participants utilisent des stratégies d'adaptation.

Ça m'enrage. C'est moi qui lui a donné ce pouvoir là sans le vouloir. Je lui donne encore, c'est ça le pire. Je sais pas comment faire pour pas lui donner. Même s'il est pas là, c'est comme s'il a encore le droit sur moi. Des fois, j'aimerais ça retourner en arrière, tout effacer les dernières années pis recommencer à zéro. Des fois j'y ai pensé, tout lâcher pis m'en aller ailleurs, me refaire une autre vie. Mais je me dis: «Je peux pas lâcher ma famille» (Virginie, 33 ans, cadre).

J'essaie de pas trop regarder en arrière parce que c'est trop décourageant, je me dis: «Mon Dieu Seigneur Dieu, c'est trop de

perdes». Les gens se rendent pas compte de ça. Quand les gens ont une sécurité d'emploi, un fond de pension ils voient pas. [...] Les gens se rendent plus compte de l'importance de la qualité de vie au travail. Chacun essaie de réussir sa propre affaire, moins sensible aux autres. La compétition est plus par en-dessous (Matilda, 45 ans, directrice).

Les stratégies d'adaptation utilisées par les participants témoignent de la complexité du long processus de réhabilitation qu'ils ont entamé suite au harcèlement psychologique subi au travail. Selon Janoff-Bulman (1992), les survivants d'un événement traumatique peuvent revenir à un niveau de fonctionnement efficace, mais ils retrouvent rarement leur niveau de fonctionnement psychologique initial. Sept participants n'ont toujours pas réussi à réintégrer le marché du travail. Pour les autres, le processus n'a pu débuter qu'une fois complètement sortis de la situation de harcèlement. Certains participants expliquent qu'il ne suffit pas de quitter son emploi pour que cette réhabilitation soit possible, il faut aussi que les démarches judiciaires ou procédurales soient terminées. Quoi qu'il en soit, la majorité des participants ont l'impression de devoir recommencer leur vie autrement.

La reconstruction est difficile quand on a passé trois ans et plus de sa vie enfermée, terrée de peur, détruite. Quand on a dû, juste pour remettre les pieds à l'école et être en contact avec des enfants, travailler pendant plusieurs mois par étapes pour se désensibiliser. Quand plus rien n'a de valeur ni de sens. Le jugement dénigrant de gens non-informés sur notre vécu et notre souffrance n'aide pas la guérison (Barbara, 51 ans, enseignante).

Dans le harcèlement au travail, même si on essaye de s'en sortir, on n'arrive pas à s'en sortir. La seule façon c'est de divorcer avec l'employeur. Le moment où est-ce que la détresse est très grande et le moment où est-ce qu'on prend la décision de rompre avec notre employeur, c'est là qu'on commence à prendre du mieux, le soulagement commence, mais vraiment aussi la santé revient. Tu sais j'avais des maux physiques là. C'est très dangereux de somatiser (Léa, 53 ans, huissière).

Les participants tentent différentes stratégies pour s'adapter suite à leur expérience et expliquent leur recherche de sens, leurs tentatives pour

reconstruire leurs croyances fondamentales.

Ça me revient parfois, comme ça. Je pensais pas à elle, puis ça me revient. Puis je me dis: «Ah, elle m'a fait ça parce que ça, parce que ça». Là je comprends mieux parce que j'ai pris du recul. Quand j'étais dans le bain je comprenais rien. J'avais besoin de prendre l'avis des autres. J'avais perdu mes capacités à raisonner. Ça m'arrive de demander à ma soeur: «Comment tu me trouves?» Elle me dit: «Arrête de parler comme ça, tu es intelligente, tu as accompli beaucoup de choses». C'est vrai, dans mon parcours j'ai accompli beaucoup de choses mais quand quelque chose comme ça m'arrive, je me remets en question (Natasha, 25 ans, commis).

Ainsi, certains participants se trouvent un nouvel emploi ou obtiennent un transfert, ce qui leur permet de reprendre lentement confiance en leurs capacités. Tandis que la plupart des participants ne retournent pas sur le marché du travail, par incapacité à dénicher un nouvel emploi ou pour cause de maladie, ils trouvent néanmoins quelques moyens de se sentir utiles. C'est en offrant son aide à un voisin que Julien (57 ans, tôlier) ressent une satisfaction personnelle et constate qu'il est encore capable d'être utile à quelqu'un. Tandis que quelques autres parviennent à s'en sortir autrement, soit en se lançant dans des études doctorales ou en participant à des conférences.

Ça, ça s'appelle la survie. J'aurai trouvé une autre solution parce que je pouvais pas rester là. Mon nouveau poste, ça valide que j'étais correct. Ça m'a pris du temps à y croire. Là c'est correct. Mais ça peut être fragile. J'ai vraiment hâte que légalement tout soit fini. Je sais pas s'ils sont de mauvaise foi. Je veux pas les voir. Je sais pas s'il faut que je prenne un avocat (Marianne, 36 ans, secrétaire).

J'ai obtenu un contrat. Ça m'a aidée. J'ai travaillé avec des gens qui travaillent bien. J'étais bien entourée. Je l'ai fait. Pour le faire je devais me lever à 5 heures du matin, faire des exercices de respiration. J'ai réussi. Ça a aidé beaucoup au niveau de l'estime de moi. Ça m'a aidée à passer au-travers. On m'a bien remerciée. J'ai pris des décisions pour me sortir de cet état de colère. Depuis un an je fais du yoga régulièrement, je marche beaucoup. J'essaie de bien me nourrir. J'ai des activités de loisirs que j'ai jamais eues de ma vie. En ce

moment ma santé se passe bien. Mais psychologiquement, je me sens assez fragile (Matilda, 45 ans, directrice).

Ma thèse, ça été ma délivrance, je me suis lancée là-dedans. Quand y a pu rien qui fait du sens, tu as plus de travail. Il y avait quelque chose de démolé. J'ai plongé dans un travail intellectuel tête première, il y avait plus rien d'autre qui existait. Je dis ma délivrance mais je suis pas encore délivrée, c'était plutôt ma bouée de sauvetage (Marjorie, 46 ans, infirmière).

Cette reconstruction demande tellement d'efforts et d'énergie que les participants célibataires n'envisagent pas encore la possibilité de trouver l'amour, tandis que ceux qui sont encore en couple, sont très reconnaissants à leur partenaire d'avoir enduré la situation sans toutefois comprendre qu'ils en aient valu la peine. Quant à Léa, elle blâme l'état dans lequel l'a mise le harcèlement psychologique qu'elle a subi pour expliquer qu'elle et son conjoint se soient séparés. Les effets du harcèlement psychologique se font sentir sur les relations familiales de tous les participants. Barbara (enseignante, 51 ans) témoigne de la détérioration de la relation avec sa fille.

La dernière colère que j'ai faite, le mois passé, même depuis le début de mon harcèlement je me suis pas fâché comme ça. Ma fille m'a dit: «Mon Dieu, maman, tu es hystérique». Je criais, je tapais sur la table. J'étais vraiment en colère contre elle. Je criais vraiment. Elle me disait: «Tu me gâches des affaires qui m'appartiennent pas». J'ai éclaté, j'ai crié. Ça été toute une colère (Barbara, 51 ans, enseignante).

Alors je deviens beaucoup moins tolérante. Je me mets à crier après mon conjoint énormément, je fais des colères incroyables. Eh, je suis agacée par les gens aussi, par les comportements des gens. Je suis moins patiente, moins tolérante, hum vraiment la mère courte, je m'étais jamais vue comme ça, crier, fâchée, jamais je m'étais vue comme ça (Léa, 53 ans, huissière).

Tous les participants conservent leur besoin de s'actualiser par le travail, de se sentir respectés et appréciés pour leur contribution. Par le désir qu'ils expriment, ils nous font comprendre qu'on les a empêché de s'accomplir à leur plein potentiel au travail. Certains participants croient encore à la possibilité d'y arriver tandis que quelques

autres demeurent perplexes et amères à l'idée de devoir renoncer à leur métier (voir tableau 3.5, p.110) sur la question du renoncement et de l'optimisme face à l'actualisation au travail).

Je souhaite enfin pouvoir travailler dans des conditions plus positives et favorables où je pourrai mettre en valeur mes compétences et connaissances, le tout dans un climat propice à mon cheminement (Marianne, 36 ans, secrétaire).

J'aimerais qu'on reconnaisse mon travail et mon implication, les initiatives que je prends et mon bon rendement. J'aimerais pouvoir exercer mon boulot sans toujours avoir des yeux dans le dos, de peur qu'on me saute au visage verbalement. J'aimerais pouvoir être détendue pour exercer mes fonctions comme j'en suis capable. Ne plus avoir à marcher sur des oeufs. Me réaliser et avoir du plaisir tout comme les autres. Je veux être respectée dans mes droits humains (Sabrina, 31 ans, serveuse).

Je sais pas ce que je veux faire. Je suis comme, je me sens comme dans un brouillard. Vraiment, de dire: «Bon, ok j'ai fait ça». Pis là, on dirait que j'ai pas vraiment réalisé comme il faut, que je me suis pas vraiment bien réalisé dans ce domaine là. Pis là, je me dis: «Je suis encore jeune. Au pire je pourrais peut-être essayer autre chose». Mais je me vois mal essayer autre chose quand même parce que je me dis: «C'est comme jeter mes diplômes à la poubelle». Pis je veux pas ça. Mais j'ai besoin de travailler, pis me nourrir, pis toute quand même. Mais on dirait que c'est comme s'il gagnait encore. [...] Tout ce que je veux c'est trouver une *job*, passer à autre chose, reconstruire ma vie. Je suis comme dans le brouillard, le néant (Virginie, 33 ans, cadre).

Je suis comme en reconstruction. Je reprends mes assises. C'est comme une nouvelle Marjorie. Une Marjorie améliorée là. Mais c'est juste transitoire là (Marjorie, 46 ans, infirmière).

Je dois me reconstruire comme enseignante en même temps que m'adapter. Je doute. Je peux pas me servir de mes 25 ans d'expérience. Il veut que je prenne plus d'initiatives. Il me tape sur le clou du doute. C'est comme ça que je vais devenir mais j'aime plus les enfants pis peut-être les humains. Tout ce travail m'écoeure, je suis plus capable de les aimer, je les haïs pis j'haïs cette profession, j'en suis convaincue après quatre jours de retour au travail (Barbara, 51 ans, enseignante).

3.7.1 Les deuils

Tous les participants font un genre de bilan de leur condition et de leur situation. Ils constatent leurs pertes et comprennent qu'ils ont des deuils à faire, qu'ils ne seront plus comme avant. Certains vont même jusqu'à ne plus vouloir exercer le même métier pour sortir complètement du genre de milieu dans lequel ils ont souffert, même s'il leur est très difficile d'en faire le deuil.

Faire mon deuil, c'est accepter la perte de qui j'étais avant. J'étais une mère heureuse, une conjointe épanouie, une femme bien dans sa peau, confiante en la vie, enseignante heureuse de faire du bon travail. C'est très difficile de dire au revoir, ou plutôt adieu à tout ça (Barbara, 51 ans, enseignante).

Bien que le départ de leur emploi se produise selon différentes modalités, il demeure non désiré pour tous les participants qui auraient souhaité un autre dénouement à leur situation. Lorsqu'ils ne sont pas congédiés et choisissent finalement de quitter leur emploi, c'est parce qu'ils ne voient plus d'autres alternatives et que leurs médecins les mettent en arrêt de travail.

Je me suis pas laissé faire osti. Je suis sorti de là. J'ai eu le courage de faire ça toujours ben (Julien, 50 ans, tôlier).

Pis juste le fait d'avoir dit que je m'en allais, ça m'a tellement fait du bien là, j'ai comme perdu 150 lbs dessus mes épaules. Pis je dis: «Regarde, c'est assez». J'ai dit: «J'étais plus capable, mais plus capable» (Virginie, 33 ans, cadre).

Cette rupture de carrière est vécue comme une attaque à l'identité des participants. La perte d'emploi représente des épreuves de rupture, de traumatismes, de pertes de repères et d'identité (Linhart, 2009).

La majorité des participants résistent aux mauvais traitements pendant longtemps avant de partir, parfois durant plusieurs années. Mais tous les participants finissent par quitter leur emploi, de façon volontaire pour certains (en démissionnant ou en demandant un transfert dans un autre service ou département), mais aussi

involontairement pour d'autres, soit suite à un congédiement ou la maladie. Les trajectoires professionnelles des participants se sont complètement arrêtées ou modifiées. Suite à leurs congés de maladie, Barbara (51 ans, enseignante) et Julien (57 ans, tôlier) ont définitivement quitté le marché du travail suite à une classification d'incapacité à reprendre une quelconque activité professionnelle. Quant à Léa (53 ans, huissière) et Marianne (36 ans, secrétaire), elles ont laissé leurs domaines pour s'engager dans un métier complètement différent. Natasha (25 ans, commis) et Sabrina (31 ans, serveuse) sont retournées aux études dans un autre domaine. Au moment des entrevues, Virginie (33 ans, cadre) était toujours sans emploi.

Pis là, je suis allée voir mon médecin, elle m'a mise en arrêt de travail. Ça fait que là, je lui ai envoyé ça. Pis ah! Là, il était en colère. Il était pas content. Ça fait que je suis partie en congé de maladie (Virginie, 33 ans, cadre).

Cette rupture de carrière laisse les participants amères, certains manifestent des désirs de vengeance, recherchent à rétablir une apparence de justice ou souhaitent qu'on reconnaisse qu'ils ont été harcelés ainsi que la souffrance qu'ils ont connue. Julien (57 ans, tôlier) a ressenti une grande satisfaction et un énorme soulagement après avoir gagné sa cause devant la CSST. Sabrina (31 ans, serveuse) souhaiterait que ses anciens collègues de travail, qui ne l'ont ni soutenue, ni aidée, apprennent qu'elle a obtenu une compensation monétaire en médiation même si le harcèlement n'a pas été avoué. Quelques participants sont déçus que le harceleur ne reçoive aucune représailles, ni blâme et, dans certains cas, que ce soit l'entreprise qui débourse les frais encourus. Le plus grand souhait rapporté par la majorité des participants reste que le harcèlement psychologique soit avoué par l'employeur, certains déclarent qu'ils seraient prêts à renoncer à une compensation monétaire ou à continuer les négociations afin d'obtenir cet aveu.

Ce que j'aimerais qu'ils sachent tous, c'est la bombe qui a éclaté et détruit ma vie personnelle et professionnelle (Barbara, 51 ans, enseignante).

Maintenant que c'est réglé, ils m'ont comme donné, ils m'ont comme. Je te dis pas, être baveuse, j'irais m'asseoir sur la terrasse pis j'irais prendre une bière, pis fêter là. J'ai pas le goût, je provoque pas comme ça, mais j'aurais 12 ans là, je pense que j'aurais eu le goût de les écoeurer là, tu sais. Mais à mon âge, je ferai pas une affaire de même, de toute façon c'est pas sain pour moi (Sabrina, 31 ans, serveuse).

Ça, ça m'a fait du bien en maudit. Ça, ça m'a fait ben du bien. Ça, que j'ai gagné ça. C'est sûr que ça enlève un stress en maudit (Julien, 50 ans, tôlier).

Pour moi, je pense que j'aurais aimé mieux, je pense que ça m'aurait faite plus de bien d'aller en cour pis que ça se sache. Tu sais l'argent pour moi c'était pas important, ça me dérangeait pas l'argent, juste que ça se sache pis là son nom soit associé avec tu sais. Qu'à partir de maintenant là, ben regarde tu es rendu assez vieux, au pire prend ta retraite pis va t'en. En tout cas. [...] Je me disais: «Il va payer l'écoeurant, tu vas voir». Pis j'étais motivée pour, je sais même pas d'où c'est que ça venait cette motivation là. J'ai cherché ça de où, du fond de mes orteils? J'en ai aucune espèce d'idée (Virginie, 33 ans, cadre).

3.7.2 Le soutien social

Les participants font appel à leur réseau social pour tenter de s'adapter à leur nouvelle réalité de victimes de harcèlement psychologique au travail et amorcer leur rétablissement vers une santé psychologique lorsqu'ils ont quitté le contexte de harcèlement psychologique. Ce réseau, réduit par les manœuvres de harcèlement psychologique, comprend rarement des collègues. Dans certains cas, les liens familiaux ont survécu et les participants peuvent se tourner vers les membres de leurs familles pour obtenir le support dont ils ont besoin. L'importance du soutien social est bien connu dans la littérature sur la santé psychologique (Cohen et Wills, 1985; Cutrona et Russell, 1990; Brugha *et al*, 2003; voir aussi Lakey et Cohen, 2000, pour une recension des théories). Les interactions d'un survivant à un traumatisme avec

d'autres personnes lui procurent des éléments cruciaux dans la reconstruction d'une réalité valide et crédible (Janoff-Bulman, 1992).

Ainsi, avec le soutien de professionnels de la santé (médecins, psychologues, etc), et le support de leurs proches, tous les participants tentent de se refaire une santé psychologique et physique une fois sortis du milieu de travail où ils étaient harcelés psychologiquement. Ils perçoivent cette reconstruction comme un travail qui leur demande beaucoup d'efforts.

Je vois une psychologue depuis 7 mois pour rebâtir l'estime de moi et me refaire une santé mentale pis j'avance très bien. Mais la situation au travail est un sujet récurrent dans nos rencontres pis elle connaît beaucoup d'évènements qui se sont produits ou que j'ai subis au boulot (Sabrina, 31 ans, serveuse).

Les participants cherchent à confirmer leur valeur et leurs compétences en faisant appel aux rares personnes en qui ils ont encore suffisamment confiance de leur dire la vérité. C'est le cas de Natasha (commis, 25 ans), qui a contacté son ancienne patronne, car aucun des encouragements de sa sœur ne suffisait à la rassurer sur ses capacités. Elle ne la croyait pas capable d'être objective à son sujet et explique : « Ah, c'est ma sœur, elle m'aime, c'est certain qu'elle va dire que je suis bonne ».

J'ai oublié toutes mes capacités, tout ce que j'avais accompli de bien. J'avais besoin que les gens qui m'entourent me disent ce que j'ai fait de bien déjà, pour me motiver. J'ai complètement oublié ce que je suis capable de faire. J'ai appelé mon ex-boss, elle est devenue mon amie, je lui ai demandé si j'étais bien au travail. Je lui ai demandé comment j'étais au travail (Natasha, 25 ans, commis).

En l'absence de leur réseau social, les participants arrivent difficilement à se reconstruire et à entreprendre les démarches pour se rétablir. Matilda (directrice, 45 ans) nous explique que la perte de son emploi lui a retiré les moyens financiers pour suivre ses amis en vacances, comme elle avait l'habitude de le faire. Ainsi privée de son cercle d'amis, elle n'avait plus accès au soutien social qui, selon elle, lui aurait

permis d'éviter de tomber dans un état dépressif durant l'été.

J'ai besoin de m'entretenir. Je me sens encore fragile. J'ai l'impression d'avoir passé au travers de beaucoup de choses. Je pourrais facilement tomber dans un état dépressif. Ça m'arrive des fois. Ça m'est arrivé cet été. Tout le monde est en vacance, moi j'ai pas les moyens d'être en vacance, il faut que je reste ici. J'essaie de m'arranger pour que ça soit vivable ici. Les chaleurs d'été, je deviens très marabout. C'est comme si j'avais un devoir chaque jour de m'organiser pour que je me sente mieux. Pis que je m'entretienne. Ma discipline au yoga, je suis rendue assez avancée pour donner des petits cours. Il y a une confiance en moi que je dois construire, continuer à construire et c'est au-travers des petites choses comme ça que ça se passe. C'est beaucoup de travail (Matilda, 45 ans, directrice).

En résumé, les participants utilisent des stratégies pour s'adapter à leur nouvelle réalité suite au harcèlement psychologique qu'ils ont vécu au travail. Ils cherchent à donner un sens à leur expérience pour reconstruire leurs croyances fondamentales. Ils comprennent qu'ils ont des deuils à faire autant dans leur vie professionnelle que personnelle et ils comptent sur le support de professionnels de la santé et de leur famille pour les aider à se refaire une santé psychologique et physique.

Dans le chapitre suivant, nous discutons des résultats de notre recherche en lien avec la théorie retrouvée lors de notre revue de la littérature et nous proposons un modèle théorique des facteurs expliquant le développement d'un ÉSPT suite à un processus de harcèlement psychologique au travail.

CHAPITRE IV

DISCUSSION

« Or, les traumatismes issus de la main de l'homme sont plus susceptibles d'entraîner le développement d'un état de stress post-traumatique (Brillon, 2004) » (Geninet et Marchand, 2007, p.14).

Dans ce chapitre, nous proposons un modèle théorique des liens entre le harcèlement psychologique au travail et le développement d'un état de stress post-traumatique (ÉSPT).

Le modèle décrit un processus comprenant des catégories centrales qui seront décrites ci-dessous, soit: le harcèlement psychologique comme processus menant à l'effondrement des croyances fondamentales; la traumatisation; et les conséquences sur la santé, en particulier l'ÉSPT.

Nous présentons aussi une illustration expliquant notre compréhension du développement d'un ÉSPT découlant d'un processus de harcèlement psychologique au travail des participants à notre recherche. Cette illustration de notre modèle sera explicitée plus loin dans ce chapitre. Celle-ci permet une visualisation du processus par lequel les 11 participants en sont venus à développer un ÉSPT suite au harcèlement psychologique vécu au travail.

Dans ce travail, nous avons privilégié les modèles théoriques d'approche cognitive, principalement parce la formation en psychologie de l'auteure est d'approche cognitivo-comportementale, soit l'approche dominante dans le département de

psychologie de l'Université du Québec à Montréal. D'autres choix sont disponibles puisqu'il existe plusieurs autres théories et modèles explicatifs du trauma. D'ailleurs, Crocq (2012) a procédé à une revue des hypothèses organiques et biologiques, des modèles psychologiques, des approches phénoménologiques et des modèles psychanalytiques. Cependant, l'utilisation d'approches différentes aurait nécessité une formation complète supplémentaire afin de leur rendre justice. Notamment, l'approche psychanalytique aurait pu offrir une contribution majeure à l'analyse du processus de harcèlement psychologique au travail, mais l'auteure n'était pas à l'aise de traiter de ce sujet sous cet angle sauf pour saisir la présence d'éléments de la définition du trauma de Freud dans la construction de la définition du harcèlement psychologique offerte par Leymann.

D'autres chercheurs ont présenté des définitions du harcèlement psychologique au travail et produit des travaux intéressants, dont Hirigoyen (1998, 2001) qui s'est, elle aussi, basée sur les travaux de Leymann pour offrir une imposante vulgarisation.

4.1 Le harcèlement psychologique: processus menant à l'effondrement des croyances fondamentales

Leymann (1996) a identifié les agissements constitutifs du harcèlement psychologique et les a classés selon cinq catégories. Notre recherche nous a permis de valider la présence de ces cinq catégories dans nos données, mais il manque, selon nous, au moins deux autres catégories qu'il serait important de considérer, soit: l'infantilisation; l'invisibilité; et un processus de double victimisation que nous présentons ci-dessous.

L'infantilisation réfère à la façon dont le harceleur traite sa cible en adoptant une posture de supériorité vis-à-vis d'elle. Il punit sévèrement, gronde et désapprouve la victime qui ressent de la honte, de la culpabilité, du ressentiment et de la colère face à la manière injuste dont elle est traitée. Cette infantilisation contribue à affaiblir la croyance de la cible en la cohérence du monde, soit la deuxième croyance fondamentale décrite par Janoff-Bulman (1992).

Certaines victimes de harcèlement psychologique au travail sont soumises à la colère manifestée verbalement et/ou physiquement par des regards et gestes divers. Parmi les 10 participants qui en ont été victimes, six l'ont été chaque jour (voir tableau 3.7 p.115). La victime vit dans la peur et l'anxiété constantes face à la menace de punitions, reproches et réprimandes qui ne tarderont pas à venir. Cette menace perpétuelle place la cible dans un état constant d'extrême vigilance qui finit par avoir un impact sérieux sur sa santé psychologique et physique. Les punitions et colères la maintiennent dans une position infantile. Le harceleur tente ainsi de maintenir son emprise sur sa cible et son rôle paternaliste pour forger le comportement de sa victime qu'il considère délinquante. La victime est maltraitée, dénigrée, rabrouée, trahie. Sept participants ont été humiliés, ridiculisés, critiqués à tous les jours parmi les 10 qui l'ont été.

Avec le temps, la tolérance à l'abus verbal augmente chez les participants qui deviennent, en quelque sorte, désensibilisés à la violence, par l'installation du phénomène d'habituation (voir section 3.5.3.2 p.176). C'est à dire qu'il y a eu une extinction graduelle de leurs réponses émotionnelles face aux comportements abusifs de leurs harceleurs (Malcuit, Pomerleau et Maurice, 1995). «L'habituation est le processus qui fait qu'un organisme cesse de répondre ou de porter attention à un stimulus présenté de façon répétée ou persistante» (Malcuit, Pomerleau et Maurice, 1995, p.32). Devant la répétition des abus, la vigueur des réactions des participants diminue. D'une certaine façon, ils apprennent à les tolérer. Plus les abus sont fréquents, plus les participants deviennent insensibles à ce genre d'attaques, c'est pourquoi les abus doivent être de plus en plus intenses pour susciter une réaction. C'est ainsi que les participants finissent par tolérer des abus qui augmentent progressivement en intensité. Ils en viennent à banaliser la violence qu'ils subissent et finissent par croire que ces abus font partie de leur emploi. Guberman et Plante (1998) définissent cette «banalisation de la violence comme étant toutes les attitudes et comportements qui tendent à la rendre triviale, ordinaire ou insignifiante» (p.177).

Lorsqu'en plus d'être maltraités de la sorte, les participants ne sont ni défendus, ni protégés par ceux qui ont pour fonction de le faire, tels que les médecins, les syndicats ou les personnels des services des ressources humaines des employeurs, ceux-ci en viennent à ne plus faire confiance à qui que ce soit. Ils cessent progressivement de croire en la bienveillance du monde et des événements, la première croyance fondamentale selon Janoff-Bulman (1992). Cette perte de confiance fait place à la méfiance et amène les participants à éviter les activités, les gens, les situations et les endroits susceptibles de raviver les souvenirs de leur expérience de harcèlement psychologique. Ils se méfient de tout ce qui a le potentiel de leur faire ressentir la détresse associée au traumatisme qu'ils ont subi. Pour les victimes, la survenue d'événements traumatiques est la preuve que le monde est un endroit effrayant dans lequel elles ne sont pas protégées (Janoff-Bulman, 1992) et duquel elles doivent se méfier. Elles se sentent extrêmement vulnérables et ont perdu la confiance qu'elles avaient envers le monde et les personnes.

De plus, en suggérant de différentes façons à la cible qu'elle est incapable de se débrouiller seule, de prendre de bonnes décisions et de juger de ce qui est bon par elle-même, le harceleur cherche à la contrôler, à lui imposer ses façons de faire et de penser. La cible qui résiste à l'emprise du harceleur, qui refuse d'adopter son point de vue paternaliste, qui persiste à lui démontrer son expertise et son autonomie, provoque la colère de celui-ci et renforce le harcèlement psychologique. Des comportements, attitudes et initiatives qui normalement devraient être récompensés sont rabroués par le harceleur. Ses choix et gestes continuellement critiqués, la cible n'arrive plus à donner un sens à cette infantilisation injustifiée. Toutes ses tentatives d'explications et de justifications sont rejetées du revers de la main, ou accueillies par une intensification de colère, laissant la victime confuse sans plus aucun repère.

Le harceleur utilise le *micromanagement* pour garder son emprise et son contrôle excessif sur sa victime et son travail. Le *micromanagement* consiste à gérer par une attention excessive aux moindres détails ayant pour effet d'entraver le progrès et

négliger les questions de plus haute importance pour l'organisation (White, 2010). Ce qu'il y a de pernicieux avec le *micromanagement*, c'est que le harceleur peut toujours cacher ou nier sa malveillance derrière la nécessité qu'il a de superviser son employé, qu'il juge incompetent, aussitôt qu'il est confronté par sa victime.

Parmi les comportements rapportés par les participants, c'est la surveillance excessive du travail qui s'est avérée le comportement de harcèlement fait le plus fréquemment par les harceleurs. Tous les participants ont perçu une surveillance à outrance: neuf d'entre eux l'ont été à tous les jours, les plaçant dans une position de vigilance constante qui leur rappelait leur statut inférieur par rapport au harceleur. Cette surveillance accrue et excessive laisse entendre à la cible qu'elle peut être réprimandée pour une erreur commise, donc par une personne possédant un certain pouvoir coercitif même lorsque celle-ci n'a pas le pouvoir légitime d'un supérieur hiérarchique. Les participants qualifient cette surveillance d'injustifiée et l'acceptent difficilement. Einarsen et ses collègues (2003) nous rappellent que le harcèlement psychologique place la victime dans une position d'infériorité. C'est la répétition et la persistance des comportements de harcèlement psychologique qui contribuent à l'affaiblissement de la cible par son maintien dans une position d'infériorité, jusqu'à son anéantissement complet. D'ailleurs, les chercheurs appuient sur ce point dans les définitions proposées pour décrire le harcèlement psychologique. En effet, Brodsky (1976), la première à parler de harcèlement au travail avec le terme anglais *harassment*, explique qu'il consiste en « des tentatives, répétées et persistantes, d'une personne afin de tourmenter, briser la résistance, frustrer, ou obtenir une réaction d'une autre. C'est un traitement qui, avec persistance, provoque, pressurise, effraie, intimide, ou incommode une autre personne.⁷³ » (Brodsky, 1976, p. 2). Ensuite, Leymann (1996) utilise le terme *mobbing* et le définit comme « un processus de destruction; il est constitué d'agissements hostiles qui, pris isolément, pourraient

⁷³ Traduction libre de l'auteure

sembler anodins, mais dont la répétition constante a des effets pernicioeux» (Leymann, 1996, p. 27).

La deuxième catégorie que nous avons identifiée, en plus des cinq présentées par Leymann (1996), est l'invisibilité. «L'invisibilité résulte de l'absence totale de prise en compte des attentes de reconnaissance individuelle» (Guéguen et Malochet, 2012, p.65). C'est le résultat de la non-reconnaissance de l'existence, la présence ou même la contribution d'une autre personne. En refusant de reconnaître l'autre, par l'absence de gestes expressifs de reconnaissance, on le rend invisible (Honneth, 2008). On agit comme si l'autre n'était tout simplement pas présent dans la même pièce. Le harceleur cherche intentionnellement à faire comprendre à sa cible, qui est physiquement présente, qu'elle lui est invisible. «L'expression familière pour ces formes actives d'invisibilisation est «regarder à travers quelqu'un»: nous avons le pouvoir de manifester notre mépris envers les personnes présentes en nous comportant avec elle comme si elles n'étaient pas réellement là, dans le même espace» (Honneth, 2008, p. 226). L'invisibilité de la cible témoigne de l'attitude du harceleur envers sa victime qui ressent un malaise au simple fait d'être présente au travail. Elle reconnaît le mépris qu'on lui porte et ressent de la honte ou de l'indignation (Honneth, 2008). En effet, en ne reconnaissant ni n'appréciant la contribution de sa cible, le harceleur ne lui témoigne aucune considération et lui laisse comprendre, à elle et aux autres employés, qu'elle n'a aucune place dans l'organisation. On la rend ainsi invisible malgré sa présence physique. À ces occasions, on ne l'exclut pas physiquement, mais on ne veut tout simplement pas d'elle, de ses idées ou de quoi que ce soit qui provienne de celle-ci. Ce désir qu'a le harceleur, de rendre sa cible invisible lui indique qu'elle doit s'attendre à des actions hostiles (Honneth, 2008), qu'elle peut être détruite (Guéguen et Malochet, 2012). En privant la cible de toute possibilité de s'exprimer, on lui retire son droit d'exister en tant qu'être humain. «Le refus de dialogue est une façon de dire, sans l'exprimer directement avec des mots, que l'autre ne vous intéresse pas ou même qu'il n'existe pas.» (Hirigoyen, 1998, p.118).

Selon les participants, le deuxième comportement le plus utilisé par les harceleurs est le fait qu'on ait ignoré leurs opinions et leurs points de vue (voir tableau 3.7 p.115). Tous les participants ont subi ce sort, et ce quotidiennement pour huit d'entre eux, selon le NAQ. En agissant de la sorte, on nie leur contribution productive à l'organisation (Mouchard, 2009). Pour Honneth (2002, 2000), la reconnaissance de l'utilité et de la valeur pour l'activité d'une personne est une forme d'estime sociale. En ignorant les opinions et les points de vue des participants, les harceleurs nient leur utilité et leur valeur. Ils leur retirent l'estime sociale dont ils jouissaient avant le début du processus de harcèlement tout en exprimant leur supériorité. « Les dominants expriment leur supériorité sociale en ne percevant pas ceux qu'ils dominent » (Honneth, 2004, p.138).

L'effet pernicieux se fait sentir rapidement puisqu'il est excessivement difficile pour la cible de faire valoir ce qu'elle ressent aux autres qui ne saisissent pas toujours ce qui se trame devant eux. Si l'agression est invisible, la victime croit qu'il n'y a pas de moyens pour rapporter l'abus puisque c'est sa parole contre celle de l'agresseur (Hershcovis, 2011). Pourtant, l'absence intentionnelle de gestes expressifs de reconnaissance ne peuvent être interprétés que comme des signes d'humiliation et de mépris (Honneth, 2008), même si la victime est la seule à se rendre compte de ce qui se passe réellement. Puisque la reconnaissance provient des autres, ceux-ci ont alors le pouvoir de ruiner l'identité sociale d'une personne (Honneth, 2008). Les participants se sentent ainsi menacés de voir leur identité sociale effritée. Ils ressentent la perte de tout contrôle sur la façon dont on les traite. Les participants font différents efforts pour être remarqués, reconnus. Certains offrent leur aide pour améliorer le travail et éviter des pertes d'argent à leurs employeurs, d'autres prennent des initiatives qui devraient être appréciées. Rien n'y fait, ils n'arrivent pas à faire reconnaître leurs contributions, leur existence. Ces efforts, néanmoins vains, visent tout de même à obtenir une réaction claire des harceleurs, une preuve qu'ils perçoivent les participants. L'absence de réactions de la part des harceleurs face aux

moyens utilisés par les participants pour affirmer leur propre existence devient alors la preuve de leur invisibilité. Plus les participants font d'efforts pour être reconnus sans obtenir de réaction des harceleurs, moins ils peuvent nier leur invisibilité et plus ils ressentent le mépris qu'on leur témoigne. Devant l'impossibilité de nier la présence physique de Natasha (25 ans, commis), qui se plaçait directement devant elle, sa supérieure sursautait en lui disant: «Ah!, j'avais oublié que tu étais là, tu m'a fais une de ces peurs». Ce genre de remarques pourraient n'être qu'une simple étourderie, n'eut été du fait que la supérieure de Natasha (25 ans, commis) répétait la même scène plusieurs fois par jour.

L'invisibilité est différente de l'ostracisme. L'invisibilité résulte d'une non-reconnaissance de l'individu présent alors qu'on ne l'exclut pas du groupe comme avec l'ostracisme. L'ostracisme est le fait d'être exclu, ignoré (Williams, 2001). À d'autres occasions, le harceleur renforce l'effet pervers du refus de communication en isolant sa cible, la coupant de tout contact avec ses collègues en entraînant ceux-ci avec lui dans le processus d'ostracisme, tel que décrit par Williams (1997). Selon les participants, agir pour isoler la victime est le troisième comportement le plus utilisé par le harceleur, et sept participants l'ont vécu quotidiennement. Les possibilités sont innombrables pour reléguer la cible aux oubliettes. En refusant de lui parler, en interdisant aux autres de lui adresser la parole ou en ne lui communiquant plus d'information, la cible de harcèlement devient ostracisée. Sa présence physique au bureau devient inutile, surtout lorsqu'on ne lui confie plus aucune tâche. La peur de se retrouver sous le joug du harceleur à leur tour, incite les témoins à se ranger du côté de celui-ci ou ne prendre aucun parti. Il devient évident pour la victime qu'on l'évite. On fait le vide autour d'elle. La pression devient intolérable et mène alors à l'effondrement de la victime de harcèlement psychologique (Leymann, 1996). Tel que proposé par Williams dans son modèle de l'ostracisme, le harcèlement psychologique a menacé les besoins d'appartenance, d'estime de soi, de contrôle et d'existence significative des participants. Cette situation équivaut à la mort sociale des

participants (Boehm, 1986). Ils ne ressentent plus d'appartenance à leur groupe de travail. Malgré leurs efforts pour en faire partie, ils continuent d'être exclus ou invisibles selon les circonstances. On les a privés de la possibilité d'assouvir leur besoin d'appartenance. Cette privation peut contribuer au développement de maladies mentales (Williams et Zadro, 2005; Baumeister et Leary, 1995). Dans l'invisibilité, la cible n'est pas toujours ouvertement ignorée. Les manoeuvres sont parfois faites sous le couvert d'intentions justes relevant du droit de gestion. Lorsque la cible manifeste son mécontentement, on lui répond qu'elle fait des accusations à tort puisque ses idées ont simplement été rejetées parce qu'elles n'étaient pas les meilleures. La cible se sent invisible parce que sa présence n'est pas reconnue, elle n'est plus en mesure d'évaluer positivement ses capacités, ses qualités ni son activité. Sa confiance en elle et sa valeur sont ainsi atteintes, entraînant éventuellement l'effondrement de la troisième croyance fondamentale identifiée par Janoff-Bulman, la croyance en la valeur de soi.

Le fait d'avoir identifié des catégories d'agissements constitutifs du harcèlement psychologique ne signifie pas la présence de gestes d'une seule catégorie à la fois. En effet, les gestes de plusieurs catégories différentes peuvent être présents simultanément dans un processus de harcèlement psychologique. Par exemple, un harceleur peut utiliser un mélange de plusieurs comportements d'ostracisme, d'invisibilité et d'infantilisation. Ce mélange entraîne une difficulté pour les gens, de voir et comprendre ce qui se passe, d'où l'importance de séparer les agissements en catégories pour expliquer qu'il y a différents types de gestes dans le harcèlement psychologique au travail.

Le dernier élément que nous ajoutons aux catégories identifiées par Leymann (1996) est le processus de double victimisation. Il s'agit du sentiment qu'ont les participants d'être victimisés, non seulement, par le harceleur mais aussi au-travers des blâmes qui leur sont faits et des procédures administratives qu'ils doivent traverser lorsqu'ils tentent de faire valoir leurs droits. Les participants rapportent qu'on les culpabilise en les tenant responsables de la manière dont ils ont été traités. Certains employeurs

poussent l'audace jusqu'à demander à la cible du harcèlement d'améliorer son travail afin de permettre au harceleur d'être satisfait des tâches accomplies et ne pas avoir à utiliser des comportements harcelants. En agissant ainsi, ces employeurs laissent entendre à la victime qu'elle a le contrôle sur son sort, qu'elle le mérite et qu'elle en est donc responsable.

Certains employeurs tentent de nier toute forme de harcèlement et renvoient le blâme sur les participants en les accusant d'être, soit trop sensibles, pas assez tolérants ou carrément incompetents, justifiant ainsi la supposée absence de comportements harcelants. D'autres se rangent du côté du harceleur, ne désirent pas entendre la version de la victime ou ne cherchent pas à connaître la vérité. Ces employeurs argumentent qu'il s'agit plutôt de cas de droit de gérance ou de conflits de personnalités. Devant ce refus d'admission du tort causé aux participants, certains d'entre eux font des demandes de transferts ou de mutations qui leur sont alors refusées, ce qui, les place doublement en position de victimes. Ne ressentant pas l'appui de leurs employeurs, les participants perçoivent ce manque de support comme une nouvelle agression, provenant cette fois de personnes en qui ils avaient confiance. Les participants se sentent alors terriblement déçus, blessés et trahis.

Pour faire valoir leurs droits, les participants doivent se battre pour faire reconnaître le harcèlement psychologique qu'ils ont vécu au travail. On leur demande alors de relater tous les événements par écrit, d'être le plus précis possible au niveau des dates, des paroles dites, des gestes posés et des témoins présents durant les agissements de harcèlement psychologique au travail. Le fardeau de la preuve repose sur les épaules de la victime qui tente de son mieux d'accomplir cette lourde tâche d'écriture, malgré qu'elle voie de l'injustice dans le fait de devoir démontrer le processus de harcèlement qu'elle a vécu au travail. Certains participants ont entamé cette tâche alors qu'ils étaient encore au travail, tandis que les autres devaient l'écrire de mémoire. D'une façon ou de l'autre, l'exercice s'est avéré éprouvant pour les participants qui revivaient ainsi les émotions négatives reliées au harcèlement psychologique subi. La nécessité

de ressasser ainsi les événements, seuls, sans support psychologique, maintient les participants dans leur position de victime, ce qui leur fait percevoir une double victimisation.

Les différents questionnaires et entrevues réalisés durant la présente recherche nous ont permis de constater que les situations décrites par les participants correspondaient effectivement à un processus de harcèlement psychologique au travail (voir tableau 3.2 p.107).

Nos résultats confirment les cinq catégories identifiées par Leymann (1996). En effet, tous les participants à notre recherche décrivent l'impossibilité ou la difficulté à obtenir des informations de la part de leur harceleur qui utilise ensuite cette ignorance pour les critiquer et les accuser (voir section 3.4.1), tel que décrit dans la première catégorie. Certains de nos participants ont expliqué clairement les occasions où le harceleur tentait de les couper de leur entourage (voir section 3.4.2), comme Leymann (1996) l'exprime dans sa deuxième catégorie. Aussi, la majorité des participants à notre recherche ont rapporté avoir été déconsidérés par le harceleur (voir section 3.4.3) qui les injuriait, les humiliait et rapportait des propos malveillants sur eux, ce qui correspond à la troisième catégorie de Leymann (1996). Tous les participants ont été discrédités dans leur travail par le harceleur, en ne leur confiant aucune tâche; en nuisant à l'exécution de leur travail ou en le sabotant; en leur confiant un surplus de travail; ou en leur retirant des tâches (voir section 3.4.4), comme le décrit Leymann (1996) dans sa quatrième catégorie. Finalement, la santé de quelques participants a été compromise par des harceleurs qui les menaçaient; les contraignaient à des travaux dangereux; et leur occasionnaient des frais (voir section 3.4.5); correspondant à la cinquième catégorie identifiée par Leymann (1996).

Tous les participants tentent de leur mieux de faire face aux agissements de harcèlement psychologique qu'on leur fait subir au travail en utilisant différentes stratégies de *coping* centré sur le problème et sur les émotions. Au début, ils

cherchent par tous les moyens à conserver leur emploi, ils croient pouvoir se défendre et résister aux attaques du harceleur qui les intensifie. Par exemple, ils confrontent leur harceleur en lui demandant de cesser ses agissements hostiles; en exigeant son respect; ou en refusant de se soumettre en lui tenant tête. La plupart des participants sollicitent de l'aide pour faire cesser le harcèlement ou obtenir des conseils pour se défendre plus efficacement. Quelques participants tentent de réduire leur détresse émotionnelle par diverses stratégies de *coping* centré sur les émotions. Par exemple, Matilda (directrice, 45 ans) fait de l'évitement en se retirant d'une situation où elle était la cible de violence verbale. Pour certains autres participants, le recours à l'alcool, la méditation ou différentes méthodes sont utilisées pour passer au-travers d'une période difficile.

Nous proposons que les cinq agissements constitutifs du harcèlement psychologique au travail identifiés par Leymann (1996); les deux nouvelles catégories que nous avons élaborées; ainsi que le processus de double victimisation; contribuent à divers niveaux à deux phénomènes, soit: l'effondrement des croyances fondamentales et l'activation cognitive et que celle-ci est influencée par l'état de ces mêmes croyances chez les participants à l'étude.

Les croyances fondamentales des participants s'écroulent lorsqu'ils n'arrivent plus à les accommoder, c'est-à-dire modifier leurs schémas pour y assimiler les comportements de harcèlement psychologique qu'ils subissent, sans menacer l'intégrité de leurs systèmes de croyances.

Le modèle de Janoff-Bulmann (1989), développé en Amérique du Nord propose la présence de trois croyances fondamentales spécifiques qui, selon nous, pourraient être différentes dans d'autres cultures. Peu importe lesquelles de ces croyances sont fondamentales pour les gens, elles existent et leur permettent de faire face à la réalité. C'est l'effondrement des croyances fondamentales qui constitue le traumatisme.

Le questionnaire NAQ nous a permis d'identifier la fréquence et la nature des comportements de harcèlement qui visaient les participants en tant que personne et ceux qui ciblaient leur travail (voir tableau 3.4 p.109 et 3.7 p.115). Nous avons trouvé que ce sont les participants exposés à plus de comportements négatifs reliés au travail qui présentaient des niveaux de dépression, d'anxiété et d'ÉSPT plus sévères. De plus, parmi les cinq participants victimes de plus de comportements harcelants reliés au travail, quatre d'entre eux ont renoncé à l'idée de s'actualiser dans leur travail et indiquent avoir perdu l'espoir de retrouver un jour un travail qui puisse les combler (voir tableau 3.5 p.110). Ce résultat vient appuyer le concept de centralité du travail (Dejours, 1996; Dubin, 1976; Drenth *et al.*, 1987). La centralité du travail est définie comme le degré d'importance générale que le travail a dans la vie d'un individu à un moment donné dans le temps⁷⁴ (Drenth *et al.*, 1987). Selon Dejours (1996), le travail n'est pas externe à la personne, il est beaucoup plus qu'un gagne-pain, il a la capacité de transformer et façonner celle-ci. « Quand le choix d'un métier est conforme aux besoins psychiques du sujet et que ses modalités d'exercice permettent le libre jeu du fonctionnement mental et corporel, le travail occupe une place centrale dans le maintien d'un équilibre psychosomatique et dans la dynamique de l'identité » (Pezé, 2002, p.50). La centralité du travail pour une personne exprime ce qu'elle met en jeu, ce qu'elle affirme d'elle-même et de ses valeurs à travers les gestes qu'elle pose lorsqu'elle travaille. Conséquemment, Dejours (1996) croit qu'on peut y voir tout ce qui peut être anéanti chez cette personne quand ses propres critères d'un bon travail qui a du sens sont remis en question et bafoués. Nos résultats appuient également la première croyance fondamentale de Janoff-Bulman (1992), soit la bienveillance du monde. En effet, les participants se forgent une compréhension du monde du travail, un monde dans lequel le travail est valorisé et les travailleurs en sécurité. Ainsi, lorsque le travail de la personne est attaqué par les comportements négatifs du harceleur, cette croyance est sérieusement ébranlée. Le travail ne fait alors plus de

⁷⁴ Traduction libre de «In short, work centrality is defined as *the degree of general importance that working has in the life of an individual at any given point in time.*» (Drenth *et al.*, 1987, p.79).

sens pour les participants qui n'arrivent plus à y trouver la cohérence entre leur rendement au travail et le traitement qu'on leur réserve. En accordant une grande importance à leur travail, les participants se placent dans une position où il leur est envisageable de tolérer le harcèlement psychologique. Autrement, si le travail ne représentait rien d'autre qu'un gagne-pain, les participants l'auraient plus facilement quitté dès les premiers signes de harcèlement.

Leymann (1996) élabore aussi en ce sens sa quatrième catégorie d'agissements de harcèlement psychologique, soit les gestes visant à discréditer la victime dans son travail. Il considère que « la situation professionnelle d'une personne est le pivot de son existence. L'individu n'a de place dans la société que par son activité professionnelle; c'est elle qui lui fournit les moyens d'existence, qui, à leur tour, déterminent l'accès à la société. » (Leymann, 1996, p. 39). D'ailleurs, il a trouvé que le harcèlement psychologique avait peu d'effet quand il est fait dans les loisirs, les activités politiques ou sportives d'une personne. C'est au travail que le harcèlement psychologique est « un danger pour l'équilibre et la qualité de l'existence en général » (Leymann, 1996, p.39).

La perte de leur emploi entraîne un sentiment d'amertume chez cinq participants qui ont dû renoncer à leur métier. Cette perte est vécue comme une grande déception qui entraîne de la tristesse et du ressentiment. En devant ainsi renoncer à l'idée de s'actualiser dans leur travail, ils doutent de pouvoir retrouver un jour un travail qui puisse les combler. Nos résultats indiquent que ce sont les participants exposés à plus de comportements négatifs reliés au travail qui ont perdu l'espoir de s'actualiser à leur plein potentiel dans leur travail. Quant aux participants exposés à plus de comportements négatifs reliés à la personne, ils demeurent optimistes face à leur potentiel d'actualisation au travail.

Les participants expriment de la colère en repensant aux sacrifices personnels qu'ils ont dû faire pour accéder aux métiers qu'ils avaient choisis. Ils trouvent difficile de

tourner la page et de faire le deuil d'un métier qu'ils aimaient et qui les avaient rendu heureux. Cette perte leur semble un châtement trop lourd puisqu'ils se voient victimes d'injustices. Avec cette amertume vient aussi une atteinte à la valeur de soi. En effet, sans métier, sans travail, ils ne trouvent plus leur place ni leur valeur dans la société.

La valeur de soi et la confiance en soi des participants sont aussi ébranlées par les agissements de harcèlement psychologique. La confiance en soi d'une cible est attaquée indirectement par la calomnie et la médisance à son sujet (Leymann, 1996) tandis qu'elle l'est directement lorsque le harceleur la ridiculise ou l'humilie. Des allégations d'être stupide, incompetent ou indigne sont une source de détresse importante (Mikkelsen et Einarsen, 2002). Six participants ont été insultés et offensés à tous les jours. En l'injuriant, en lui criant après et en la méprisant, le harceleur déshumanise sa victime, comme il le fait aussi avec le refus de communication. D'ailleurs, Hirigoyen (1998) écrit qu'il n'y a jamais de communication directe avec un harceleur car «on ne discute pas avec les choses» (Hirigoyen, 1998, p.117). Toutes les tentatives des participants pour améliorer la communication avec le harceleur sont vouées à l'échec et il devient clair que seule la victime cherche à rétablir une relation saine. À répétition, ce message devient clair pour la cible: elle ne vaut rien. Il lui devient ainsi excessivement difficile de croire en sa valeur personnelle. Dès lors, la troisième croyance fondamentale décrite par Janoff-Bulman (1992), soit la valeur de soi, est sérieusement ébranlée.

Les participants sont parfaitement conscients de la difficulté qu'ont les personnes de leur entourage à comprendre comment les comportements qu'ils décrivent puissent les affecter au point de les rendre malades. Ils n'arrivent tout simplement pas à expliquer l'impact des comportements harcelants sans référer à des agissements précis qui semblent pourtant si anodins. En effet, comment peut-on faire comprendre le sentiment d'être ignoré, invisible à quelqu'un qui n'a jamais été traité de la sorte? Comment peut-on témoigner de la souffrance occasionnée par le simple fait qu'un collègue ne nous adresse plus la parole? Les participants ont vécu la difficulté d'être

crus et reconnus en tant que victimes de comportements inacceptables répétés. C'est cette répétition qui use à la longue.

Tous les participants de la présente recherche décrivent avoir subi plusieurs comportements de harcèlement psychologique perdurant plusieurs mois, voire des années pour certains d'entre eux. Des années à subir du harcèlement psychologique ont pu venir à bout des participants. Lorsque les seuls répit possibles se font durant les vacances mais que l'état lamentable dans lequel les participants se trouvent les empêche de se reposer suffisamment pour reprendre des forces, on comprend qu'ils puissent devenir malades. Même plusieurs années après avoir quitté leur emploi, plusieurs participants arrivaient à peine à supporter leur incapacité à se détendre (voir tableau 3.13 p.121), c'est dire à quel point les effets du harcèlement psychologique peuvent perdurer dans le temps. D'ailleurs, cette incapacité à se détendre témoigne d'une activation soutenue correspondant au critère D de l'ÉSPT du DSM-IV-TR, qui nécessite la «présence de symptômes persistants et traduisant une activation neurovégétative et une hypervigilance» (APA, 2000, p.570).

La crainte constante de subir une nouvelle attaque, que le pire ne survienne contribue, elle-aussi, à l'affaiblissement de la victime qui est maintenue dans un état d'alerte permanente et de vulnérabilité, tel qu'on peut le constater par les scores au questionnaire sur l'anxiété de Beck (voir tableau 3.11 p.119), et ce même plusieurs années après la fin du harcèlement. Les victimes de harcèlement psychologique sont soumises à une menace continue et prolongée au travail (Mikkelsen et Einarsen, 2002) qui peut créer un état d'anxiété profond et exagéré (Groeblichhoff et Becker, 1996). Ce stress soutenu force la victime à utiliser ses ressources pour faire face aux attaques dans un état moins qu'optimal, ce qui l'amène inexorablement à traverser la phase de résistance et aboutir dans la phase d'épuisement du syndrome général d'adaptation, décrit par Seyle (1956) (voir figure 1.4 p.56).

Lorsque les participants sont engagés malgré eux dans la phase de résistance, ils sont maintenus à un niveau de fonctionnement au-dessus de leur niveau d'équilibre normal pour tenter de s'adapter à la situation de harcèlement psychologique qui sévit au travail. La répétition des agissements de harcèlement et le fait qu'ils perdurent dans le temps contribuent à maintenir les victimes dans la phase de résistance. C'est la durée et la répétition qui entraînent la chronicité de l'activation cognitive (Nielsen et Einarsen, 2012). Cette activation cognitive (Ursin et Eriksen, 2004) correspond à l'état dans lequel un organisme se trouve lorsqu'il tente de s'adapter à une situation de stress, tel que décrit dans le syndrome général d'adaptation de Seyle. Pour Ursin et Eriksen (2004), l'activation cognitive survient lorsque les victimes de harcèlement psychologique tentent de résoudre la dissonance cognitive provoquée par la discordance entre leurs attentes et la façon dont elles sont traitées au travail.

Contraints à fonctionner dans un état d'activation cognitive chronique, c'est-à-dire dans la phase de résistance, et ce, dans toutes les sphères d'activités de leur vie, les participants finissent par manifester des problèmes de santé. Ils ne peuvent pas soudainement déclarer une trêve au stress et séparer leur vie professionnelle et leur vie personnelle. Ils continuent à essayer de résister au stress même lorsqu'ils ne sont pas sur les lieux du travail, les rendant ainsi incapables de se reposer et reprendre des forces même en vacances, et ce, tant et aussi longtemps qu'ils n'auront pas la capacité de tourner la page, puisqu'il y a présence de ruminations qui les en empêchent. Ils pensent tout le temps au harcèlement psychologique. Ils continuent à dépenser leurs réserves d'énergie, et les problèmes anxieux ou dépressifs qu'ils ont développés au travail ont des répercussions sur leur vie familiale. Nul ne saurait se diviser pour créer une personnalité au travail et une deuxième personnalité à la maison qui fonctionneraient indépendamment l'une de l'autre. En effet, pour Leymann (1996), le harcèlement psychologique au travail menace l'équilibre et la qualité de vie de la cible dans toutes les sphères, autant sa vie privée que professionnelle.

Étant donné que le harcèlement se produit dans le milieu de travail, nous pourrions être tenté de croire que les effets pervers se limitent au contexte de travail de la cible. Malheureusement, ce n'est pas le cas. Toutes les sphères où évolue la victime sont affectées puisque le harcèlement psychologique atteint la confiance en soi, la dignité et le respect de soi de celle-ci tout en la maintenant dans un état d'activation cognitive chronique. En effet, selon Leymann (1996), le harceleur réussit à manipuler trois aspects de la vie de sa victime afin d'atteindre sa dignité et son respect d'elle-même, soit: son statut social et professionnel; ses conditions de travail; et la communication.

Les trois croyances fondamentales identifiées par Janoff-Bulman (1992) ayant été sérieusement bafouées chez les participants, ceux-ci se sentent brisés, anéantis. En effet, selon Janoff-Bulman (1992), l'anéantissement de la victime passe par un effondrement de ses croyances fondamentales. Selon une étude menée par Houbre *et al.* (2009) auprès d'élèves du primaire, plus la victimisation est fréquente, moins ils croient en un monde bienveillant et moins ils croient qu'ils sont dignes de respect. Selon les observations de ces chercheurs, une victimisation interpersonnelle à long terme peut conduire à une altération de la perception de soi et du sens donné à la vie (Houbre *et al.*, 2009) et nous pourrions ajouter le sens donné au travail.

La figure 4.1 présente les agissements constitutifs du harcèlement psychologique au travail qui entraînent une activation cognitive chronique et un effondrement des croyances fondamentales chez les participants de notre recherche.

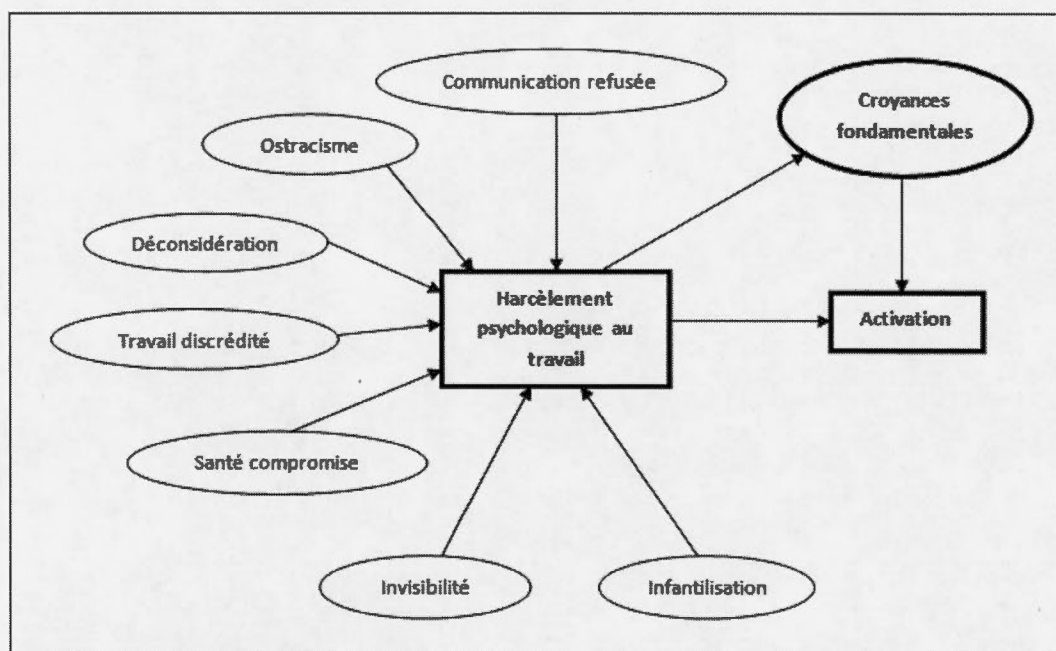


Figure 4.1 Processus de harcèlement psychologique menant à l'effondrement des croyances fondamentales.

4.2 La traumatisation

Les résultats de notre recherche nous ont confirmé que le harcèlement psychologique au travail vécu par les participants constitue un événement traumatique susceptible d'enclencher un ÉSPT. Tehrani (2004) aussi affirme que le harcèlement psychologique est un événement traumatique sans pour autant en faire la démonstration (voir l'étude 5 du tableau 1.3 p.78). Nous sommes du même avis que cette chercheuse et nos résultats, dans la présente étude, le démontrent. En effet, nos participants présentent tous une symptomatologie d'ÉSPT après avoir subi du harcèlement psychologique au travail et neuf d'entre eux n'ont subi aucun autre événement qu'ils considèrent plus traumatisant que ce dernier. Nous argumentons ci-dessous, que des événements considérés anodins individuellement peuvent s'additionner pour constituer un traumatisme. Aussi, nous démontrons plus bas,

l'effondrement des croyances fondamentales des participants comme conséquence du harcèlement psychologique.

Tel que présenté dans notre contexte théorique, un trauma ou traumatisme psychique est défini comme un:

Événement de la vie du sujet qui se définit par son intensité, l'incapacité où se trouve le sujet d'y répondre adéquatement, le bouleversement et les effets pathogènes durables qu'il provoque dans l'organisation psychique. En termes économiques, le traumatisme se caractérise par un afflux d'excitations qui est excessif, relativement à la tolérance du sujet et à sa capacité de maîtriser et d'élaborer psychiquement ces excitations (Laplanche et Pontalis, 1968, p.499).

Il nous paraît important de faire la distinction entre l'événement traumatique et les conséquences qu'il entraîne puisque les deux concepts se retrouvent dans les définitions du terme traumatisme psychique que nous avons recensées dans la littérature. Ce manque de distinction nous semble provenir du fait qu'un traumatisme est défini comme un état ne pouvant survenir qu'en présence d'un événement traumatique. En effet, d'autres chercheurs, définissent un traumatisme psychique comme:

Un événement subi par un sujet qui en ressent une très vive atteinte affective et émotionnelle, mettant en jeu son équilibre psychologique et entraînant souvent une décompensation de type psychologique ou névrotique ou diverses somatisations (Bloch *et al.*, 2007, p.965).

L'événement traumatique étant considéré comme une composante essentielle à la survenue d'un traumatisme psychique, il est compréhensible que les chercheurs aient tenté d'en circonscrire les caractéristiques dans des manuels, tels que le DSM et le CIM. Mais faisons nous fausse route en agissant de la sorte? En cherchant à définir ce qui constitue un événement traumatique, nous mettons l'emphasis sur l'événement et non plus sur ses conséquences. Sachant qu'un même événement peut être traumatisant pour une personne, mais pas pour une autre (Crocq, 2012) ne démontre-

t-il pas l'inutilité de circonscrire ce qui constitue un événement traumatique? Selon Brillon (2006) « la façon de réagir à une situation traumatisante est *unique* à chacun. [...] ce n'est pas tant l'aspect objectivement dangereux de l'événement qui détermine s'il est ou non traumatisant; c'est surtout votre réaction à celui-ci» (p.25). À cet effet, De Clercq et Lebigot (2001), considèrent qu'il est plus adéquat de parler d'un événement traumatogène plutôt que d'un événement traumatique. Pour ces derniers, «ce n'est pas l'événement qui est traumatique, mais le vécu subjectif du sujet qui l'a subi» (De Clercq et Lebigot, 2001, p. 20). Aussi, Crocq (2007) recommande d'utiliser les termes «événement potentiellement traumatisant» (p.13) pour «désigner les événements susceptibles de générer des traumatismes» (p.13). Il nous semblerait donc judicieux de confirmer la présence d'un événement traumatique en examinant les réactions d'une personne à ce dernier et en considérant le caractère répétitif et continu des événements. Par exemple, lorsque Barbara (enseignante, 51 ans) explique que le harcèlement psychologique qu'elle a subi est comme une bombe qui a éclaté et détruit sa vie personnelle et professionnelle, elle exprime cette traumatisation psychique par l'effondrement de ses croyances fondamentales. Nous comprenons, par son discours, qu'elle est incapable d'assimiler son expérience de harcèlement psychologique à ses schémas cognitifs et que l'alternance du déni et des pensées intrusives sont des mécanismes encore en action et qu'elle n'a pas débuté le processus de reconstruction de son système de croyances fondamentales. Selon Horowitz (1975), un événement traumatique présente des informations qui sont incompatibles avec les schémas mentaux de la victime, et bien que ces derniers soient généralement stables et positifs (Epstein, 1985), ils peuvent s'effondrer suite à un traumatisme. Selon les théories cognitives sur le trauma (Horowitz, 1975; Janoff-Bulman 1989), un événement est traumatique dans la mesure où il menace d'anéantir les schémas cognitifs fondamentaux (Mikkelsen et Einarsen, 2002).

La majorité des participants à la présente recherche témoignent de cet effondrement des croyances fondamentales. Ils relatent leurs tentatives et efforts pour les

recupérer. Plusieurs participants n'y arrivent toujours pas et sept d'entre eux n'ont pas encore réussi à réintégrer le marché du travail, même si le harcèlement psychologique est terminé depuis plusieurs années (voir tableau 3.15 p.123). D'ailleurs ils présentent encore tous une symptomatologie d'ÉSPT jusqu'à trois ans et demi plus tard pour certains. Mikkelsen et Einarsen (2002) ont obtenu des résultats similaires (voir tableau 1.3 Étude No 2 p.75). La majorité des sujets de leurs recherches, démontrant tous les critères de l'ÉSPT, avaient rapporté être plus affectés par un autre événement que le harcèlement psychologique. Ainsi, ces chercheurs proposent que l'effet cumulatif de plusieurs stressseurs, incluant le harcèlement psychologique, contribueraient au développement d'une symptomatologie d'ÉSPT. De plus, cette accumulation de stressseurs peut contribuer, elle aussi, au développement de l'activation cognitive chronique. C'est d'ailleurs en ce sens que Freud et Breuer (1956) invoquent la notion de sommation pour indiquer qu'une série d'événements, qu'on peut qualifier d'anodins, peut causer un traumatisme, alors que prise isolément, chacune de ces circonstances anodines ne suffirait pas à constituer un traumatisme.

Dans l'hystérie banale, il arrive assez souvent qu'il y ait non point un unique incident traumatisant, mais plusieurs traumatismes partiels, plusieurs motifs groupés qui ne deviennent actifs qu'en s'additionnant et qui se conjuguent parce qu'ils constituent des fragments de l'histoire d'une maladie. Ailleurs encore ce sont des circonstances d'apparence anodine qui, par leur coïncidence avec l'incident réellement déterminant ou avec une période de particulière excitabilité, ont été élevées à la dignité de traumatismes, dignité qui ne leur appartenait pas, mais qu'elles conservent désormais (Freud et Breuer, 1956, p.3).

Une série d'événements peuvent additionner leurs effets pour créer un traumatisme, alors que pris isolément, chacun de ces événements n'agirait pas comme un traumatisme (Laplanche et Pontalis, 1968).

Les différents agissements de harcèlement psychologiques, identifiés par Leymann (1996), pourraient donc s'additionner pour constituer un traumatisme, tel que décrit

par Freud et Breuer (1956). Ainsi donc, la nécessité d'être confronté à la mort physique pour justifier la présence d'un traumatisme nécessaire au diagnostic d'un ÉSPT peut être remise en question.

Dans la présente recherche, seuls deux participants ont indiqué un événement plus bouleversant que le harcèlement psychologique au travail et ne remplissaient pas tous les critères de l'ÉSPT, tandis que les cinq participants répondant à tous les critères de l'ÉSPT ont indiqué le harcèlement psychologique comme étant l'événement le plus bouleversant qu'ils aient vécu (voir tableau 3.8 p.117). Certains pourraient argumenter que les cinq participants, que nous considérons comme rencontrant le critère A1, n'ont pas été réellement confrontés à une mort physique et ne rencontrent ainsi pas tous les critères diagnostiques de l'ÉSPT selon le DSM-IV-TR et le DSM-5, mais nous croyons que la menace subie par tous les participants est de nature psychique, même pour ceux qui n'ont pas été confrontés à un événement pouvant causer la mort ou des blessures physiques, tel que requis par le DSM-IV-TR et le DSM-5. D'ailleurs, selon Mikkelsen et Einarsen (2002), pour l'étiologie de l'ÉSPT, la perception qu'ont les victimes que leur vie était en danger peut provoquer de la peur, de l'anxiété, de l'impuissance, une dépression, ou un choc car c'est la perception qui influence le comportement humain. Le comportement d'un individu est directement associé à la perception qu'il a de son environnement (McShane et Benabou, 2008). À cet effet, Freud et Breuer (1956) affirment que « dans la névrose traumatique, la maladie n'est pas vraiment déterminée par une passagère blessure du corps, mais bien par une émotion: la frayeur, *par un traumatisme psychique.*» (p.3). Ils expliquent que:

Tout incident capable de provoquer des affects pénibles: frayeur, anxiété, honte, peut agir à la façon d'un choc psychologique et c'est évidemment de la sensibilité du sujet considéré (et également d'autres facteurs dont nous parlerons plus tard) que dépendent les effets du traumatisme (Freud et Breuer, 1956, p.3).

Ainsi, l'on peut se questionner, à savoir si la définition d'un traumatisme, initialement donnée par Freud et Breuer (1956), n'a pas été quelque peu oubliée ou négligée avec l'inclusion du critère A1 de l'ÉSPT dans le DSM-IV. La controverse concernant le critère A1 ne serait-elle pas le résultat de l'identification de l'ÉSPT auprès d'une population de soldats traumatisés? La conceptualisation actuelle de l'ÉSPT provient du travail fait auprès de vétérans de la guerre du Vietnam (DePrince et Freyd, 2002). Les récits d'événements traumatiques de guerre étant si bouleversants n'auraient-ils pas permis à la sommation d'événements moins sévères de passer inaperçus dans l'étiologie d'un ÉSPT?

Si un incident ou une accumulation d'incidents non traumatiques sont capables de provoquer des émotions de sorte à agir comme un choc psychologique, tel que spécifié par Freud et Breuer (1956), il devient aisé de spéculer que la répétition d'agissements de harcèlement psychologique puissent entraîner un traumatisme suffisant au développement d'un ÉSPT chez les victimes. En effet, selon Leymann (1990, 1996), même si un geste isolé de harcèlement psychologique peut être nocif en lui-même, c'est plutôt l'accumulation des comportements qui constitue la menace. Pris individuellement, ces incidents peuvent être perçus comme étant légèrement offensants et tolérables, mais cumulativement, ils peuvent être déstabilisants, et même traumatisants pour la personne qui les subit (Nielsen et Einarsen, 2012). Leymann (1996) insiste sur l'aspect répétitif des agissements hostiles qui produisent des effets destructeurs qui finissent par casser psychologiquement la cible de harcèlement psychologique. Pour Leymann (1996), le harcèlement psychologique «menace d'infliger à l'individu de graves dommages, psychiques et physiques» (p.26). Ceci correspond donc aux différentes définitions d'un événement traumatique présentées ci-dessus malgré l'absence de menace de mort physique.

Le concept de mort psychique prend alors tout son sens en l'absence de menace de mort physique puisque des émotions peuvent à elles seules constituer les éléments nécessaires à l'anéantissement des victimes de harcèlement psychologique. C'est ce

qu'on peut comprendre d'un discours comme celui de Marjorie (infirmière, 46 ans), par exemple, lorsqu'elle raconte avoir pensé: « Ma foi, ils vont me tuer. Ils me regardaient, c'était paniquant ». Elle faisait référence à une mort psychique, non pas une mort physique en expliquant comment s'était déroulé sa rencontre d'évaluation de rendement avec deux de ses supérieurs. Elle percevait leur regard et leur attitude comme étant menaçants, malgré qu'elle comprenait bien que là, dans le bureau, ils n'allaient pas véritablement la tuer, mais elle se sentait tout de même menacée de mort, d'une mort au niveau psychique. D'ailleurs Lebigot (2005) affirme qu'un viol peut constituer un traumatisme même lorsque le violeur n'a aucunement l'intention de tuer sa victime, puisque celle-ci ressent une destruction psychique s'apparentant à l'expérience de mort physique. Plusieurs chercheurs (p. ex.: Palmieri et Fitzgerald, 2005; Avina et Donohue, 2002; Fontana et Rosenheck, 1998; Dansky et Kilpatrick, 1997) ont trouvé des liens entre le harcèlement sexuel et l'ÉSPT. Nos résultats à la présente recherche vont dans le même sens que ces chercheurs qui ont identifié une symptomatologie d'ÉSPT chez des victimes de harcèlement sexuel malgré l'absence du critère A1 du DSM (APA, 2000). Aussi, dans son livre, *le deuxième corps*, Pezé (2002), démontre la distinction qui existe entre le corps physique et le corps psychique. Elle explique comment le corps psychique, non-soigné, entrave la guérison du corps physique. Elle rapporte plusieurs cas vécus dans lesquels le corps physique finit par accepter la guérison suite aux soins prodigués au corps psychique, par la psychanalyse et la psychothérapie. C'est ce qui lui confirme l'existence du corps psychique. «En parallèle à la peau réelle existe donc une peau psychique» (Pezé, 2002, p. 16). Ainsi donc, l'existence même du corps psychique témoigne de la possibilité de sa destruction, c'est-à-dire d'une mort psychique. D'ailleurs, Hirigoyen (1998) qualifie le harcèlement psychologique de meurtre psychique, elle écrit: «Un individu peut réussir à en démolir un autre par un processus de harcèlement moral. Il arrive même que l'acharnement se termine par un véritable meurtre psychique» (p.7).

Cette mort ou destruction psychique s'explique par le modèle d'effondrement des croyances fondamentales de Janoff-Bulman (1992). Les croyances fondamentales sont des schémas cognitifs et trois d'entre elles sont ébranlées lors d'un événement traumatique. Le harcèlement psychologique était une nouvelle expérience pour tous les participants qui n'avaient pas de schémas cognitifs y correspondant, ils ne pouvaient donc pas assimiler cette expérience. En effet, lorsque l'on vit une expérience nouvelle, elle est comparée aux schémas cognitifs qu'on possède, si l'expérience correspond à un schéma existant, elle devient simplement une instance supplémentaire de ce schéma en y étant intégrée progressivement, c'est le processus d'assimilation (Janoff-Bulman, 1989). Mais dans le cas contraire, il y a deux possibilités: soit que l'expérience est transformée ou que le schéma est modifié (Janoff-Bulman, 1992). Certains participants ont tenté de transformer leur expérience en trouvant une interprétation positive à ce qu'ils ont vécu, telle qu'une meilleure connaissance de soi ou un changement bénéfique de leurs priorités de vie. C'est le cas de Marjorie (infirmière, 46 ans) qui s'attend dorénavant à recevoir des cadeaux de la vie après avoir enduré le harcèlement psychologique au travail, comme s'il existait une certaine forme de justice qui lui offrira un dédommagement pour les préjudices subis. Outre cette réinterprétation positive de l'événement, l'auto-blâme caractériel ou comportemental sont aussi des stratégies de transformation d'une expérience rendant l'assimilation possible sans menacer le système de croyances (Janoff-Bulman, 1992). Quant à la modification d'un schéma fondamental, celle-ci ne se fait pas sans résistance, c'est le plus rare des changements conceptuels, il s'agit d'un long processus graduel (Janoff-Bulman, 1992). Les participants ont résisté à modifier leurs schémas mentaux, mais puisqu'un changement était impératif, il ne devait pas survenir rapidement. En effet, un changement doit être graduel, délibéré et prévisible pour maintenir la stabilité et la cohérence du système conceptuel durant le processus d'accommodation (Janoff-Bulman, 1992). Puisque le système de croyances des participants a été puissamment et soudainement menacé par le harcèlement psychologique au travail, cet assaut sur les croyances fondamentales a induit un

traumatisme (Janoff-Bulman, 1992). Ainsi, les croyances fondamentales sont démolies par l'expérience traumatique (Janoff-Bulman, 1992). C'est alors par l'alternance entre les pensées intrusives et le déni que les participants font l'accommodation progressive de l'expérience traumatique (Janoff-Bulman, 1989). Les pensées intrusives récurrentes des participants contribuent à l'assimilation de l'événement et lorsqu'elles deviennent trop accablantes, le déni prend la relève pour ralentir le processus de changement de leurs schémas.

Avant l'expérience de harcèlement psychologique au travail, les participants de notre recherche croyaient en la bienveillance du monde et des événements, soit la première croyance fondamentale de Janoff-Bulman (1992). Cette croyance semble si forte qu'ils expriment plusieurs émotions très négatives, comme la colère, la peur et la déception lorsqu'ils constatent que le monde n'est pas aussi bienveillant qu'ils se l'imaginaient. Ils faisaient confiance aux gens qu'ils assumaient foncièrement bons, gentils, honnêtes et s'attendaient à recevoir leur considération et leur support. Ce support et la compréhension de leur entourage se sont toutefois avérés limités. Plusieurs participants de notre recherche avouent avoir cessé d'ennuyer leurs proches avec leurs histoires de harcèlement afin de préserver leurs relations, se privant ainsi du soutien qu'il leur était si nécessaire. Plusieurs victimes de harcèlement psychologique rapportent avoir reçu peu de soutien et de compréhension de la part de personnes qui devaient les aider, tel que les médecins, syndicats et ressources humaines de la compagnie (Leymann et Gustaffson, 1996). Plusieurs participants blâment l'organisation de n'avoir pas su les protéger adéquatement contre leur harceleur, de ne pas les avoir crus lorsqu'ils se plaignaient ou demandaient de l'aide et de continuer à nier qu'ils aient été victimes de harcèlement psychologique au travail. Ils sont désillusionnés et en colère contre l'organisation (Willness, Steel et Lee, 2007). Cette absence de soutien, principalement de ceux qui auraient dû les secourir, rend les participants amères et ils sont déçus quand ils apprennent qu'on n'a pas leur meilleur intérêt à coeur. Ils en viennent à se méfier de tout le monde et ne plus croire

en la bonté du monde et des événements. Ainsi, l'effondrement de leurs croyances se fait progressivement, au rythme des attaques du harceleur jusqu'à ce qu'elles soient complètement anéanties. DePrince et Freyd (2002) suggèrent que la peur et l'effondrement des croyances sont des insultes fondamentales provenant des traumas les plus dommageables.

Les participants luttent et résistent, ils ne cèdent pas librement ni facilement à quoi que ce soit qui pourrait contribuer à l'effondrement de leurs croyances. Les victimes se sentent dépassés par les événements et n'arrivent plus à donner un sens à ce qu'ils vivent (Crocq, 2012). Ce sentiment de dépassement correspond aux concepts élaborés par cet auteur. En effet, Crocq (2012) introduit la notion de stress dépassé en comparaison avec un stress adaptatif qui incite à l'action efficace par une exacerbation des capacités cognitives et une maîtrise des émotions. Le stress adaptatif n'est pas traumatique contrairement au stress dépassé qui entraîne la perte du contrôle émotionnel; des perturbations de la volonté et du comportement; et l'incompréhension de la situation.⁷⁵ Cependant, l'expérience traumatique est plus qu'une rupture de sens, «le traumatisme serait une expérience de non-sens» (Crocq, 2012, p.31). Les participants essaient désespérément d'incorporer les événements traumatisants à leurs croyances fondamentales pour ne pas avoir à les modifier. Ils utilisent des mécanismes de déni, par exemple, ils ont tenté de minimiser ou rationaliser les événements. Cette minimisation et cette rationalisation se manifestent dans les résultats de notre étude, par exemple, les participants se convainquent que les choses ne sont pas si graves et qu'ils sont capables de supporter la situation car ils se croient assez forts pour le faire. Il leur est si important de persister à croire en la bienveillance du monde que certains participants optent inconsciemment de se dénigrer eux-mêmes afin de réduire leur dissonance cognitive⁷⁶ et ainsi enclencher le processus d'assimilation, tel que décrit par Janoff-Bulman (1989). Aussi, selon le

⁷⁵ Des perturbations telles que la sidération, l'agitation, la fuite panique et le comportement automate (Crocq, 2012).

⁷⁶ Théorie de la dissonance cognitive de Leon Festinger (1957)

paradigme de l'infirmité des croyances de la théorie de la dissonance cognitive, lorsque la croyance d'une personne est démentie, au lieu d'y renoncer, celle-ci adopte le plus souvent des stratégies visant à justifier à posteriori cette croyance (Festinger, Riecken et Schachter, 1956). Ainsi, lorsque le harcèlement psychologique qu'ils vivent contredit leur croyance fondamentale de bienveillance du monde, certains participants se convainquent eux-mêmes qu'ils méritent le mauvais traitement qu'on leur inflige parce qu'ils se refusent à modifier cette croyance et tente d'assimiler ces nouvelles informations à leurs croyances fondamentales. C'est ainsi qu'ils en arrivent à se dénigrer pour la justifier (voir section 3.5.3.2), il s'agit du processus d'auto-blâme servant à réinterpréter la réalité afin d'assimiler les événements à leurs schémas. Par exemple, certains participants utilisent une stratégie d'auto-blâme comportemental et croient qu'en améliorant leurs performances, en taisant ce qui se passe ou en tolérant les abus, le harceleur cessera ses mauvais traitements, ainsi ils peuvent assimiler ce qu'ils subissent à leur croyances sans avoir à les modifier. Tandis que d'autres, comme Virginie (cadre, 33 ans) utilise l'auto-blâme caractériel en se croyant trop perfectionniste, pouvant ainsi assimiler les agissements de harcèlement à leurs schémas cognitifs sans que leurs systèmes de croyances ne soient menacés. Lorsque de nouvelles informations en provenance de l'environnement ne peuvent être assimilées aux schémas d'une personne, celle-ci les modifiera par le processus d'accommodation⁷⁷ (McCann et Pearlman, 1990). En effet, les schémas cognitifs d'une personne, sur elle-même et le monde, évoluent durant toute sa vie (Houbre *et al.*, 2009; Epstein, 1991; Horowitz, 1978; Janoff-Bulman, 1992; McCann et Pearlman, 1990). D'ailleurs, Jind (2001) a mis en évidence le lien entre des événements stressants et les changements significatifs des schémas cognitifs sur soi et le monde. Mikkelsen et Einarsen (2002) ont aussi identifié un effondrement des croyances fondamentales des victimes de harcèlement psychologique de leur étude.

⁷⁷ Jean Piaget a introduit le terme accommodation pour désigner le processus consistant en une modification des schémas de pensées existants suite au vécu de nouvelles expériences ou apport de nouvelles informations.

Nous croyons qu'il est important, pour les intervenants auprès des victimes de harcèlement psychologique, de prendre conscience de ce processus d'auto-dénigrement afin d'éviter de contribuer à leur double victimisation.

Les participants de la présente étude cherchent désespérément un sens à ce qui leur arrive afin de maintenir leurs systèmes de croyances intacts. Ils croyaient à un monde juste et honnête dans lequel on obtient ce qu'on mérite et où la vérité finit toujours par être dévoilée, si l'on est accusé faussement. Ils ressentent un fort sentiment d'injustice qui justifie à certains un désir de vengeance. Ils croient en la justice et assument qu'ils ont le droit et la liberté de se défendre. Ils sont démolis lorsqu'ils réalisent qu'on ignore leurs revendications et refuse d'écouter leur défense. Certains cherchent des impacts positifs qui justifieraient ce qu'ils ont enduré, que ce soit des leçons de vie ou des conséquences bénéfiques inattendues, ils tentent ainsi de réinterpréter positivement les événements afin d'amorcer le processus d'assimilation présenté par Janoff-Bulman dans son modèle (1989). Marjorie (infirmière, 46 ans) y réfère en nous disant qu'elle attend des cadeaux de la vie: «Je devrais être récompensée par la vie. Je l'attends mon cadeau.». Selon Geninet et Marchand (2007), ce serait « la reconnaissance des impacts positifs parallèlement aux effets négatifs du trauma qui permettrait le rétablissement des trois croyances fondamentales et le développement d'une nouvelle conception du monde. » (p.14). Pour certains autres participants ne parvenant toujours pas à donner un sens à leur expérience après maintes tentatives et années d'efforts, ils n'ont pas d'autres choix que de cesser de croire à la cohérence du monde, du moins à modifier cette croyance par le biais du processus d'accommodation. Croyant pouvoir se défendre, ils ont utilisé en vain, différentes formes de stratégies de *coping* centré sur le problème ou les émotions conformément au modèle de *coping* de Lazarus et Folkman (1984). Lorsque les participants constatent l'échec de leurs mécanismes de *coping*, dès lors, leur incapacité à faire cesser le harcèlement psychologique, à reprendre le contrôle de la situation et à prévoir le comportement de leur harceleur entraînent un sentiment d'impuissance et

ils ressentent de la dissonance cognitive parce qu'il y a discordance entre leurs attentes et ce qui se produit. Cette dissonance cognitive les maintient dans un état d'activation qui a une influence sur les effets du traumatisme. Ils se retrouvent dans un état de déséquilibre cognitif puisque leurs schémas fondamentaux sont attaqués, menaçant ainsi leur système entier de croyances fondamentales.

N'arrivant pas à faire cesser le harcèlement psychologique, les victimes ressentent une diminution additionnelle de leur valeur personnelle et de leur compétence à gérer la situation. D'ailleurs, des études (Niedl, 1996; Rayner, 1998) rapportent que malgré leurs efforts pour faire cesser le harcèlement psychologique, peu de victimes y parviennent. Seul Jonathan (inspecteur, 50 ans), un des participant à la présente recherche, a réussi à conserver un emploi dans la même compagnie en obtenant une mutation dans un autre département.

Plusieurs comportements et attitudes rapportés lors des entrevues indiquent que les participants ont échoué à maintenir leurs croyances fondamentales en utilisant les processus d'assimilation et d'accommodation. Cet échec dans l'utilisation de ces mécanismes de *coping* s'est traduit par le développement d'un ÉSPT. Quant au trauma, il est survenu suite aux expériences de harcèlement psychologique qui ont bouleversé les schémas cognitifs des participants parce qu'elles ne pouvaient pas être intégrées à leurs croyances fondamentales. La présence de pensées intrusives témoigne de la poursuite du processus d'accommodation pour tous les participants (Horowitz, 1983). En effet, tant que l'expérience traumatique n'a pas été complètement assimilée aux croyances fondamentales, les pensées intrusives persistent (Horowitz, 1983). Pour nous, cette persistance des pensées intrusives constitue une preuve que les participants ont bel et bien subi un traumatisme duquel ils ne sont toujours pas guéris. Ce processus d'assimilation est si important dans la guérison de Virginie (cadre, 33 ans) que celle-ci provoque intentionnellement des occasions afin de stimuler l'apparition des pensées intrusives récurrentes. Quant à Marjorie (infirmière, 46 ans), elle nous explique bien l'alternance, entre le déni et les

pensées intrusives, nécessaire à l'assimilation de son expérience en nous racontant qu'au début elle faisait de gros efforts pour oublier, qu'elle avait « mis ça dans un tiroir » et ne voulait pas en parler parce que c'était trop pénible pour elle et qu'ensuite elle faisait des cauchemars. Les cauchemars terrifiants faits par les participants sont aussi une forme de pensées intrusives qui contribuent à leur processus d'assimilation.

La présence de pensées intrusives et le déni chez les participants de notre étude suggèrent que le harcèlement psychologique qu'ils ont vécu est en effet l'événement traumatique qui a contribué au développement de leur ÉSPT. À ceci, nous pouvons rajouter la perte de confiance envers les personnes, la méfiance qu'ils expriment, le sentiment d'insécurité qu'ils ressentent, la tendance à se blâmer et la réinterprétation positive des conséquences du harcèlement psychologique pour confirmer que les croyances fondamentales des participants se sont effondrées. Le simple fait que les participants cherchent à intégrer leurs expériences de harcèlement psychologique dans leurs schémas cognitifs et échouent à modifier leurs croyances fondamentales témoigne de l'effondrement de celles-ci.

Les participants ont tous fait le bilan de leur expérience de harcèlement psychologique au travail et en subissent dorénavant les conséquences sur leur santé et leur vie.

4.3 Les conséquences sur la santé

Le harcèlement psychologique au travail est un stresser social sévère (Niedl, 1996; Zapf, Knorz et Kulla, 1996; Nielsen, Matthiesen et Hetland, 2008), dont les nombreux effets se font sentir sur la victime, les témoins et l'organisation (Commission des Normes du Travail du Québec, 2004).

Le processus de harcèlement psychologique semble avoir été si traumatisant pour certains participants qu'ils ne parvenaient à nous exprimer l'intensité de leurs émotions qu'à travers des expressions métaphoriques (voir tableau 3.16 p.168).

Certains témoignent d'amertume, de colère ou de frustration. Nous avons tenté de comprendre comment les participants arrivent à donner un sens à leur expérience de harcèlement psychologique, entre autre, en examinant ces métaphores. Celles-ci nous ont offert un accès privilégié à leur souffrance et à la gravité qu'ils ont accordée à leur expérience.

Puisque, selon Lakoff et Johnson (1980), les concepts d'émotions peuvent être délimités, compris d'une façon indirecte via une métaphore, nous avons exploré les métaphores offertes par les participants pour voir le genre d'émotions utilisées par ces derniers. Ainsi, l'analyse métaphorique procure une compréhension plus riche de la turbulence émotionnelle vécue lors d'une expérience de harcèlement psychologique (Hanley et Bryant, 2008). L'analyse de l'expérience émotionnelle permet d'examiner comment les victimes de harcèlement psychologique arrivent à donner un sens à leur expérience et pourquoi elles ont réagi comme elles l'ont fait (Tracy, Lutgen-Sandvik et Alberts, 2006). Le langage métaphorique offre une façon abrégée de décrire cette longue souffrance dévastatrice qui est associée au harcèlement psychologique au travail (Tracy, Lutgen-Sandvik et Alberts, 2006).

Les stratégies d'adaptation utilisées par les participants témoignent de la complexité du long processus de réhabilitation qu'ils ont entamé suite au harcèlement psychologique qu'ils ont vécu au travail. Les survivants d'un événement traumatique ne retournent pas au point où ils étaient psychologiquement avant le traumatisme, et malgré qu'ils puissent retrouver un état de santé et revenir à un niveau de fonctionnement efficace (Janoff-Bulman, 1992), sept des onze participants à notre étude n'ont pas réussi à réintégrer le marché du travail. Tous les participants font un genre de deuil lorsqu'ils constatent ce qu'ils ont perdu. Ils font face à une rupture de carrière non désirée. Certains manifestent des désirs de vengeance, recherchent à rétablir une apparence de justice ou souhaitent qu'on reconnaisse le harcèlement subi et leur souffrance.

Nous avons concentré notre recherche sur les conséquences du harcèlement psychologique sur la santé des victimes, plus particulièrement sur le développement potentiel d'un ÉSPT.

Nous proposons un modèle théorique des liens entre le harcèlement psychologique au travail et le développement d'un ÉSPT des participants à la présente recherche (voir figure 4.2 p.250), dont nous discuterons dans la section suivante.

4.3.1 L'état de stress post-traumatique

Malgré qu'il soit louable de chercher un nouveau terme diagnostique qui décrirait parfaitement la symptomatologie des victimes de harcèlement psychologique, il nous semble vain de le faire puisque seul le critère A1 de l'ÉSPT cause problème dans le DSM-IV-TR (APA, 2002) et le DSM-5 (APA, 2013). D'ailleurs ce critère est différent dans le CIM. On n'y fait aucunement mention d'un événement menaçant la vie ou l'intégrité physique. Ainsi, les auteurs du DSM et du CIM ne décrivent pas les facteurs de stress à l'origine d'un ÉSPT de façon identique. De plus, puisque le DSM et le CIM sont tous deux des manuels régulièrement en révision afin de refléter les nouvelles connaissances acquises par la recherche, il nous semble tout à fait pertinent de remettre en question le critère A1 de l'ÉSPT. D'ailleurs le CIM est présentement en révision (Tehrani, 2012) et la plus récente version du DSM (DSM-5) est parue en anglais en mai 2013. N'eut été de cette constante quête vers la connaissance, nous en serions peut-être encore à la troisième version du DSM qui considérait l'homosexualité comme une maladie. Nous croyons qu'il est essentiel de considérer des manuels, tels que le DSM et le CIM, comme des ouvrages en constante progression et ne pas se cantonner sur des positions fermes concernant les définitions qu'on y propose. Ainsi, il nous semble plus important de comprendre à quel point le harcèlement psychologique peut être destructeur psychologiquement pour les victimes (Einarsen et Mikkelsen, 2003) que de nous cantonner dans une définition critériée de l'ÉSPT. Et nous avons cru qu'une façon d'y arriver était d'évaluer la

prévalence et la sévérité de la symptomatologie d'ÉSPT chez les victimes de harcèlement psychologique au travail (Mikkelsen et Einarsen, 2002) ainsi que le rôle possible de certaines variables, telles que les croyances fondamentales. Notre recherche nous a permis de constater la présence de symptômes similaires à l'ÉSPT chez tous les participants, même si six d'entre eux ne répondaient pas au critère A1 du DSM-IV-TR et du DSM-5. Les cinq autres participants ont perçu que leur vie était en danger. Quatre d'entre eux ont cru que les malaises physiques qu'ils ressentaient dû au harcèlement allaient finir par les tuer alors que la cinquième participante a cru sa supérieure capable d'en venir à la tuer. Ainsi, nous nous positionnons contre l'idée de définir un nouveau terme diagnostique, tel que le *Prolonged Duress Stress Disorder*, le *Post Traumatic Embitterment Disorder* ou d'utiliser le trouble de l'adaptation pour décrire la symptomatologie des victimes de harcèlement psychologique au travail. Nous croyons qu'un diagnostic d'ÉSPT convient à la symptomatologie présentée par les participants de notre recherche. Aussi, nous devons agir avec prudence dans le choix d'un diagnostic. Ce choix n'est pas anodin et n'implique pas uniquement une question de nomenclature, il entraîne des conséquences importantes pour les traitements à fournir aux victimes de harcèlement psychologique au travail.

Puisque selon Barrois (1996), le traumatisme psychique est « une réponse dans la psyché (et parfois le soma) à une situation traumatisante vécue, donc psychique, comportant ou non un traumatisme physique » (p. 544), il est compréhensible que les victimes de harcèlement psychologique décrites dans les études mentionnées dans notre contexte théorique puissent développer un ÉSPT, même lorsque le critère A1 du DSM-IV-TR n'est pas rencontré. En effet, la majorité des participants à notre recherche rapportent d'ailleurs plusieurs symptômes qui s'apparentent à des attaques de panique, divers maux physiques ainsi qu'une fatigue extrême. La plupart nous ont décrit de longues périodes de stress intense, des maladies et difficultés qu'ils n'avaient pas ressenties avant le harcèlement psychologique.

Le critère A2 peut aussi sembler problématique dans les cas de harcèlement psychologique. En effet, on ne s'attend peut-être pas à une réaction de peur intense ou d'horreur, cependant plusieurs victimes de harcèlement psychologique décrivent un sentiment de peur ou d'impuissance (Mikkelsen et Einarsen, 2002). Pour certains des participants à notre recherche, la peur était ressentie lors d'une attaque par le harceleur tandis que ce sentiment survenait plus tard et demeurait en permanence pour certains autres. Puis, la perception d'être impuissants à faire cesser les comportements de harcèlement psychologique se développait progressivement chez tous les participants. D'ailleurs, la notion d'être sans défense et impuissant se retrouve dans la majorité des définitions du harcèlement psychologique (p. ex. : Leymann et Gustafsson, 1996; Mikkelsen et Einarsen, 2001).

Aussi, Avina et O'Donohue (2002) affirment que certaines victimes de harcèlement sexuel peuvent démontrer un état d'impuissance apprise⁷⁸. Selon Dansky et Kilpatrick (1997), les victimes apprendraient que toutes les tentatives pour faire cesser le harcèlement sexuel sont vaines. Et ne voyant aucune relation entre leurs réponses comportementales et le résultat, celles-ci en viendraient à tolérer le harcèlement sexuel.

Nous croyons que le même raisonnement est applicable au harcèlement psychologique au travail et c'est ce qui est ressorti des entrevues auprès des participants de la présente recherche. Après plusieurs tentatives infructueuses différentes pour faire cesser le harcèlement psychologique, la plupart des participants en arrivent à croire qu'ils ont perdu tout contrôle. Selon Seligman (1975), cette perte de contrôle peut entraîner une impuissance apprise, qui amène les participants à se résigner à leur sort, à perdre toute motivation, pouvant aller jusqu'à développer une dépression.

⁷⁸ Traduction de learned helplessness

Bien que les 11 participants à la présente recherche ont identifié de un à cinq événements potentiellement traumatisants survenus dans leur vie avant leur expérience de harcèlement psychologique au travail, neuf d'entre eux ont indiqué le harcèlement psychologique comme étant l'événement le plus traumatisant qu'ils aient vécu et ils ne voient plus le monde comme étant bienveillant et sécuritaire. Ils rapportent que toutes les sphères de leur vie ont été affectées par le harcèlement psychologique au travail.

La majorité des participants ont de vives réactions physiologiques au souvenir de leur expérience de harcèlement psychologique, qu'il y ait ou non des déclencheurs. Les pensées sont intrusives, ils doivent faire des efforts pour penser à autre chose. Certains font des cauchemars qui les réveillent et les empêchent de se rendormir. La majorité des participants vivent une détresse intense lorsqu'ils sont confrontés à des éléments qui leur rappellent le harcèlement psychologique, ce qui les placent dans un état d'alerte constante les empêchant de poursuivre leurs activités. Cette reviviscence constitue le critère diagnostique B de l'ÉSPT du DSM-IV-TR et contribue à maintenir les participants dans un état d'activation cognitive.

L'évitement, le critère diagnostique C de l'ÉSPT, est aussi présent chez la majorité des participants de la présente recherche. Depuis qu'ils ont quitté leur emploi, ils font de gros efforts pour éviter de penser à ce qu'ils ont vécu. Seule une participante ressasse continuellement les événements à la recherche de sens, et contrairement à la majorité, elle provoque même des situations pour entrer en contact avec des déclencheurs pour tester sa capacité à faire face aux situations et évaluer ses progrès thérapeutiques. Par ce comportement, elle enclenche le processus d'accommodation afin de modifier ses schémas fondamentaux pour assimiler les expériences qu'elle a vécues. La majorité des participants évitent les activités, situations ou événements susceptibles d'éveiller des souvenirs du harcèlement qu'ils ont subi, ils les voient comme des pièges à éviter pour ne pas ressentir de détresse. Certains perdent intérêt pour des activités autrefois importantes pour eux, alors que la majorité des

participants se sentent à part des autres, différents, plus à leur place même dans leurs familles. Quelques participants expliquent qu'ils n'arrivaient plus à ressentir des émotions positives. En fait, ils vivent une fluctuation entre cette restriction des affects (critère C) et la reviviscence (critère B). Cinq participants présentaient une dépression sévère et trois ont une dépression modérée, selon le BDI-II, au moment de l'entrevue. Quelques participants ont même eu des pensées suicidaires durant leur expérience de harcèlement psychologique au travail.

Durant le harcèlement psychologique au travail, la majorité des participants ruminent continuellement leurs pensées reliées au harcèlement. Ils cherchent des solutions, évaluent des façons alternatives d'agir afin de faire cesser le harcèlement. Il s'agit des ruminations constructives qui succèdent aux intrusions témoignant des premières tentatives d'un individu pour intégrer un événement traumatique (Geninet et Marchand, 2007). Les symptômes d'intrusion rapportés par les participants témoignent de cette tentative d'intégration caractéristique du processus d'assimilation de Piaget. Pour Martin et Tesser (1996), les ruminations sont un processus volontaire et conscient visant un objectif comme, par exemple, résoudre un problème ou donner un sens à un événement, ce qui permettrait la révision des schémas fondamentaux. Ces ruminations à l'état de veille, finissent cependant par nuire au sommeil en provoquant des difficultés d'endormissement, des réveils fréquents et des difficultés à se rendormir. L'irritabilité, les accès de colère, les difficultés de concentration sont présents chez la majorité des participants. En plus de devenir hypervigilants, la plupart des participants développent une méfiance excessive envers les gens et les événements. Ils sont constamment sur leurs gardes et sursautent exagérément. Cette activation neurovégétative représente la troisième catégorie de critères diagnostiques de l'ÉSPT (critère D).

La méfiance excessive qu'ont développée la plupart des participants semble exacerbée lorsqu'ils demandent de l'aide et doivent convaincre l'employeur, le personnel des ressources humaines ou le syndicat qu'ils sont la cible de harcèlement psychologique

au travail, et aussi lorsqu'ils témoignent devant des instances juridiques, telles que la CSST⁷⁹, la CNT⁸⁰ ou en arbitrage de griefs, parce qu'à ces occasions, ils s'attendent à recevoir du support et de la reconnaissance. Ils croient que la vérité triomphera et que justice sera rendue. Mais puisqu'ils ne reçoivent pas l'aide escomptée, et que la vérité ne l'emporte pas, ils sont amèrement déçus et ils en concluent qu'ils ont raison de se méfier. De plus, les procédures administratives ou judiciaires mobilisent beaucoup l'énergie des victimes, ce qui contribue au maintien de leur détresse psychologique (Geninet et Marchand, 2007). Au lieu de recevoir du support et de l'aide, certaines victimes sont blâmées et accusées d'avoir provoqué leur harceleur, elles ressentent alors une double victimisation (voir section 3.4.8). Affectées et présentant possiblement déjà une symptomatologie d'ÉSPT, les victimes rendent un portrait de leur situation qui semble dépasser l'entendement et est difficile à croire pour les personnes vers qui elles se tournent pour obtenir de l'aide. D'autant plus que les participants présentent une incapacité à se souvenir de certains aspects du harcèlement psychologique qu'ils ont subi au travail, ce qui complique la compréhension de la situation et nuit à leur défense. En effet, lorsqu'ils racontent leurs histoires, ils ne peuvent en raconter que certaines parties. Il y a des attaques ou des situations dont ils n'arrivent plus à se souvenir. Il nous semble ainsi important, pour les personnes intervenant auprès de ces victimes, d'être conscientes de ce fait, afin de mieux les soutenir dans leurs démarches, tout en comprenant que leurs récits demeurent partiels et déstructurés. La personnalité des victimes est probablement déjà changée par l'ÉSPT au moment où ils racontent leurs histoires (Leymann, 1996).

D'ailleurs les participants témoignent de ce changement qu'ils ressentent et ont eux-mêmes observé. Ils ne se reconnaissent plus. Ils se sentent différents. Barbara (enseignante, 51 ans) l'exprime bien lorsqu'elle nous dit: « J'ai l'impression d'être une extra-terrestre ». Elle comprend qu'elle ne sera plus la même, mais n'accepte pas de

⁷⁹ CSST: Commission de la Santé et de la Sécurité du Travail

⁸⁰ CNT: Commission des Normes du Travail du Québec

faire le deuil de cette femme qu'elle était avant le harcèlement. « J'étais une mère heureuse, une conjointe épanouie, une femme bien dans sa peau, confiante en la vie, enseignante heureuse de faire du bon travail » (Barbara, 51 ans, enseignante). Pour elle, c'est le harcèlement psychologique, c'est ce qu'elle a vécu qui a bouleversé sa vie et effrité ses croyances. Ainsi, elle ne se reconnaît plus, elle se sent comme une extra-terrestre. D'ailleurs, Crocq (2012) affirme que « tous les sujets traumatisés se plaignent de ressentir l'impression pénible d'avoir complètement changé de personnalité, de ne plus se reconnaître » (p.30). Dès lors, nous pouvons envisager les conséquences des agressions de *bullying* en termes d'altération identitaire (Houbre *et al.*, 2009). En effet, puisque l'adaptation à l'environnement résulte des interactions complexes entre les expériences de la vie et le développement du soi⁸¹, il est donc envisageable qu'un ou plusieurs événements stressants puissent faire éclater le soi (Houbre *et al.*, 2009), lorsque ces derniers nécessitent une modification des schémas cognitifs par le processus d'accommodation.

Devant leur incapacité à comprendre leur victimisation et malgré leurs différentes stratégies de *coping*, les participants n'ont pas réussi à s'adapter et présentent la symptomatologie d'un ÉSPT. Certains chercheurs sont également d'avis qu'un ÉSPT reflète un échec d'adaptation (Brewin *et al.*, 2009; Shalev, 2003) et certains affirment que la capacité à comprendre un événement déplaisant ou traumatique est une étape importante dans le processus de *coping* (Rothbaum, Weisz, et Snyder, 1982).

La perte de contrôle sur les événements pouvant arrêter les agissements de harcèlement psychologique et l'incapacité des participants à les prédire semblent exacerber leur symptomatologie d'ÉSPT en les rendant incapables d'utiliser les mécanismes de *coping* qui leur auraient permis de s'adapter et d'éviter d'avoir à modifier leurs croyances fondamentales. Les participants n'ont pas de contrôle pour arrêter le harceleur, ni pour modifier l'organisation du travail, ni pour changer la

⁸¹ Le développement du soi inclut, entre autres, « les ressources du soi, les besoins psychologiques et les schémas cognitifs sur soi et sur le monde » (Houbre *et al.*, 2009, p.150).

dynamique du harcèlement psychologique. Tous les participants présentent une symptomatologie d'ÉSPT, mais tous n'ont pas de symptômes dépressifs. L'impuissance provenant de la perte de contrôle et l'incapacité à prédire les événements pourraient expliquer l'ÉSPT (Ursin et Eriksen, 2004) des participants. Le contrôle serait un facteur important dans le développement de la dépression tandis que ce serait l'absence de contrôle qui favoriserait l'apparition d'un ÉSPT. Lorsqu'une personne a du contrôle et que les résultats sont négatifs, elle peut se sentir coupable de ses actions ou de ses choix. Le désespoir découlant de cette culpabilité expliquerait la dépression (Prociuk *et al.*, 1976). Ceci permet aussi de faire l'hypothèse que si certains participants n'ont que peu de symptômes dépressifs, c'est peut-être dû au fait qu'ils n'avaient aucun contrôle pour changer le comportement de leur harceleur ou la situation. Il serait intéressant de vérifier si les victimes de harcèlement psychologique qui conservent un certain contrôle sur la situation évitent de développer un ÉSPT. Dans ce cas, des stratégies pour garder ou reprendre le contrôle pourraient protéger les victimes de harcèlement contre un éventuel ÉSPT.

Nous proposons que l'alternance entre les pensées intrusives et le déni permettant aux victimes de traumatismes d'accomplir le processus d'accommodation nécessaire au rétablissement de leurs croyances fondamentales s'apparente respectivement aux symptômes de reviviscence (critère B) et d'évitement (critère C) d'un diagnostic d'ÉSPT chez les participants. La reviviscence du traumatisme à travers les cauchemars, les pensées intrusives, les flashback et l'impression de revivre l'événement, tel que décrit dans le DSM-IV, seraient en fait les mécanismes nécessaires aux participants pour intégrer les nouvelles informations concernant le traumatisme dans leurs systèmes de schémas cognitifs. L'évitement persistant des stimuli associés au traumatisme, tel que décrit dans le DSM-IV, correspondrait au mécanisme utilisé pour ralentir l'intégration des nouvelles informations et permettre le changement progressif des croyances fondamentales. Ainsi, l'observation des symptômes de reviviscence et d'évitement chez les participants témoignerait du

processus d'accommodation utilisé par les victimes de traumatismes pour modifier leurs croyances fondamentales et arriver à reconstruire un système de croyances viable dans lequel les informations sur leur victimisation ont pu être intégrées.

Le modèle théorique que nous proposons ci-dessous (voir figure 4.2) illustre les liens existant entre le harcèlement psychologique au travail et l'ÉSPT des participants à notre recherche.

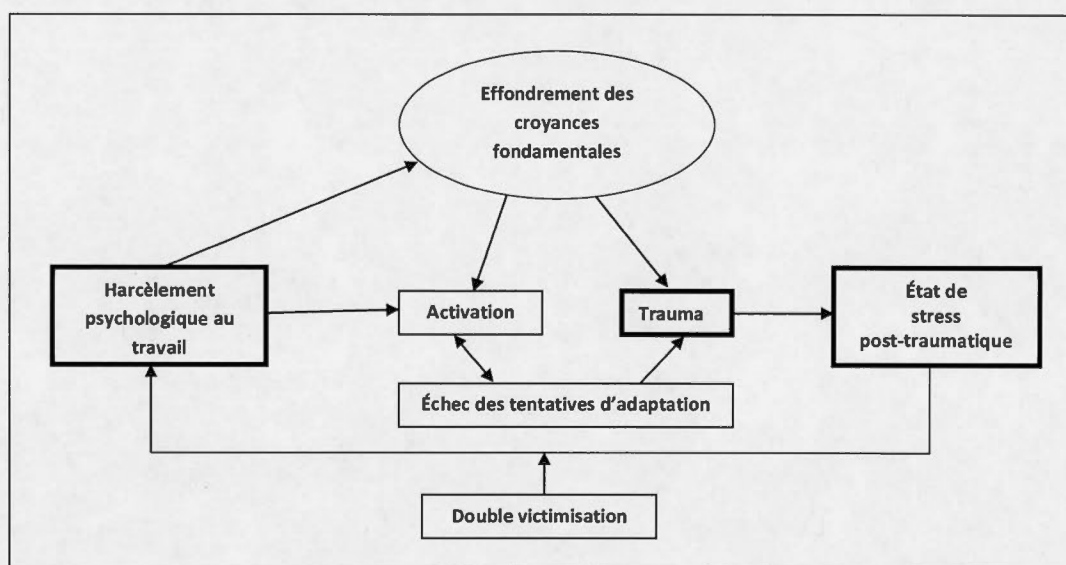


Figure 4.2 Modèle des liens entre le harcèlement psychologique et l'ÉSPT.

Comme nous avons tenté de le démontrer dans cette thèse, les comportements de harcèlement psychologique répétés, qui perdurent dans le temps, entraînent une activation cognitive chronique chez les participants. Ces derniers s'attendent à être traités avec bienveillance au travail, mais le harcèlement qu'ils subissent contredit leurs attentes et suscite la dissonance cognitive à l'origine de l'activation. L'activation cognitive, cet état dans lequel les participants se trouvent lorsqu'ils tentent de s'adapter au stress induit par le harcèlement psychologique, perdure parce que leurs

mécanismes de *coping* habituels ne fonctionnent pas, intensifiant ainsi la dissonance cognitive qu'ils éprouvent. Comme le harcèlement psychologique se poursuit, ses effets s'additionnent, ce qui amplifie la dissonance et maintient l'activation cognitive des participants. L'activation est maintenue et intensifiée par l'échec de leurs tentatives d'adaptation. Dans cette phase de résistance au stress, ils dépensent leurs réserves d'énergie et deviennent vulnérables à la maladie. L'exposition prolongée au harcèlement psychologique entraîne l'effondrement des mécanismes d'adaptation, laissant les participants épuisés, brisés, incapables de fonctionner.

Les participants tentent d'intégrer les agissements de harcèlement psychologique à leurs schémas cognitifs, mais ils n'y arrivent pas puisque la victimisation ne peut pas être expliquée par les schémas existants. Ils résistent au changement de leurs croyances fondamentales, alors le harcèlement psychologique menace de démolir leur système conceptuel entier. Les croyances ne sont plus viables dans une situation de harcèlement psychologique, un changement est nécessaire, mais ce changement menace la stabilité et la cohérence du système de croyances.

L'assimilation du harcèlement psychologique aux schémas existants ayant échoué, les participants essaient à nouveau par deux mécanismes de *coping* qui contribuent à l'activation cognitive. Le premier vise à transformer l'expérience de harcèlement psychologique, soit en la réinterprétant positivement ou en se blâmant, et ce, afin de maintenir leurs croyances fondamentales intactes. Le deuxième constitue la révision des croyances fondamentales d'une façon qui empêche la désintégration du système entier. Lorsque ces mécanismes de *coping* deviennent impossibles parce que les croyances fondamentales sont sérieusement compromises par les agissements de harcèlement, elles s'effondrent, il y a une crise psychologique: c'est le traumatisme. C'est alors la désintégration abrupte de l'univers intérieur des participants. L'effondrement des croyances fondamentales constitue le traumatisme menant au développement de l'ÉSPT chez les participants.

Deux procédés sont à l'oeuvre durant le processus d'assimilation, soit: le déni et les pensées intrusives récurrentes. Le déni permet de ralentir le changement des schémas afin de maintenir la stabilité et la cohérence du système de croyances. Les pensées intrusives récurrentes permettent d'assimiler les événements aux schémas cognitifs. Quand elles deviennent trop accablantes, le déni prend la relève.

Aussi, notre modèle (voir figure 4.2) présente un lien de l'ÉSPT vers le harcèlement psychologique pour signifier que les conséquences du harcèlement psychologique, soit l'ÉSPT, peuvent aussi avoir un effet sur des expériences futures de harcèlement psychologique au travail des participants. Nous croyons que la personnalité modifiée par l'ÉSPT, tel que stipulé par Leymann (1996), peut présenter un facteur de sensibilité qui permettrait aux victimes de harcèlement psychologique de reconnaître plus facilement et rapidement des agissements constituant du harcèlement psychologique et, en quelque sorte, de voir venir les coups. À cet effet, Freud discute de la répétition des traumatismes en spécifiant qu'un « événement du passé a un effet qui se somme avec celui d'un élément d'un autre temps; il y a quelque chose qui est de l'ordre de la répétition » (Laget, 1995, p. 14).

La deuxième signification que nous souhaitons donner à ce lien entre l'ÉSPT et le harcèlement psychologique est l'emphasis que l'on doit mettre sur le fait qu'il s'agit bien d'un processus dynamique dans lequel les agissements de harcèlement se répètent dans le temps et occasionnent des effets qui s'additionnent pour les participants. Le harcèlement psychologique n'est aucunement un processus linéaire séquentiel qui part d'un point A pour arriver à un point B. Il s'agit plutôt d'un processus répétitif qui, à la longue, use les résistances de la victime. En effet, la répétition des gestes de harcèlement psychologique et du traumatisme qui s'ensuit, provoque l'augmentation de l'activation cognitive. Les participants tentent de résister au stress pour retrouver l'équilibre. Lorsque le harcèlement psychologique perdure, ils dépensent leurs réserves d'énergie et usent leurs résistances jusqu'à l'épuisement. C'est

donc la durée et la répétition qui rend l'activation cognitive chronique et qui use les résistances.

À ce lien, nous ajoutons le processus de double victimisation qui renforce le harcèlement psychologique en re-victimisant les cibles. Non seulement les cibles sont harcelées, mais elles sont à nouveau victimisées par différents acteurs, tels que les médecins, les syndicats, le personnel des ressources humaines ou de la CNT, qui nient le harcèlement psychologique subi. Par ce déni, le processus de harcèlement psychologique est rendu invisible, tout comme les victimes qui deviennent alors encore plus méfiantes.

Nous concluons au chapitre suivant en présentant le but de la recherche, la synthèse des principaux résultats, les forces et limites, ainsi que des pistes de recherches futures.

CHAPITRE V

CONCLUSION

Dans ce chapitre, nous concluons en présentant le but de notre étude; la synthèse des principaux résultats; les forces et limites de la recherche ainsi que les pistes de recherches futures.

5.1 But de la recherche

Vu l'ampleur que prend le phénomène de harcèlement psychologique au Québec, nous souhaitons contribuer à l'enrichissement du savoir sur ce sujet. Cette étude avait pour but d'explorer les liens entre le harcèlement psychologique au travail et le développement d'un état de stress post-traumatique (ÉSPT). Nous avons développé une meilleure compréhension des facteurs et mécanismes impliqués dans le processus de développement d'un ÉSPT chez les victimes de harcèlement psychologique au travail grâce à l'analyse en profondeur du discours des participants, selon la méthode de la théorie ancrée.

Nous avons également fourni des informations importantes relatives à la controverse entourant le critère A1 de l'ÉSPT, inclus dans le DSM-IV et DSM-5, en démontrant que les participants présentent une symptomatologie d'ÉSPT malgré l'absence de mort ou de menace de mort physique. Nous avons soulevé l'importance d'inclure la notion de mort psychique dans la définition du critère A1.

Aussi, en expliquant comment le harcèlement psychologique peut entraîner l'effondrement des croyances fondamentales et l'activation cognitive, nous avons

démontré que le harcèlement psychologique au travail peut constituer un événement traumatique. Ainsi, nous croyons avoir suffisamment enrichi les connaissances reliées aux critères de l'ÉSPT pour permettre aux victimes de harcèlement psychologique au travail d'obtenir un diagnostic adéquat pouvant leur donner accès aux services et soins appropriés à leur condition.

Bien que certains chercheurs aient mis en évidence que le harcèlement psychologique au travail puisse être suffisamment stressant pour être traumatisant, on ne savait pas encore exactement quels mécanismes sont impliqués et comment ils opèrent. Nous avons apporté un éclairage nouveau sur ces facteurs et mécanismes qui conduisent au développement d'un ÉSPT découlant d'un processus de harcèlement psychologique au travail.

Les moyens d'intervention dans les cas de harcèlement psychologique au travail et les méthodes de réhabilitation des victimes restent peu développés. Nous avons approfondi nos connaissances des causes, des effets et des facteurs de risques, ce qui nous permettra de soutenir les milieux de pratique en leur fournissant une meilleure compréhension du processus de harcèlement psychologique au travail qui pourra aider à la mise en oeuvre de programmes d'intervention et de réhabilitation des victimes et ainsi favoriser leur réintégration au travail de manière efficace autant pour les individus que les organisations.

Nous avons offert une conceptualisation plus fine du processus de harcèlement psychologique au travail sous forme de modèle théorique explicatif des facteurs et mécanismes impliqués dans le développement d'un ÉSPT découlant d'une expérience de harcèlement psychologique au travail.

L'originalité de cette recherche repose sur le fait qu'elle est l'une des rares, peut-être bien la seule, à utiliser la combinaison d'une méthode qualitative et une méthode quantitative dans l'exploration en profondeur du vécu des victimes de harcèlement psychologique au travail et du développement ultérieur d'un ÉSPT. En procédant de

la sorte, nous avons pu approfondir l'interprétation et la compréhension de nos données en réduisant les biais de chacune des méthodes.

5.2 Synthèse des résultats

Les résultats de la présente recherche sont synthétisés dans un modèle théorique que nous avons proposé pour expliquer le processus de harcèlement psychologique au travail ayant conduit les participants à développer un ÉSPT (voir figure 4.2 p.250). Ci-dessous, nous décrivons nos catégories centrales, soit: le harcèlement psychologique comme processus menant à l'effondrement des croyances fondamentales; la traumatisation; et les conséquences sur la santé, en particulier l'ÉSPT.

5.2.1 Le harcèlement psychologique menant à l'effondrement des croyances

Nos résultats démontrent que les participants ont effectivement subi des agissements de harcèlement psychologique au travail, et ce durant plusieurs mois voire plusieurs années.

Les témoignages des participants, par le biais d'entrevues et de questionnaires, confirment la présence des cinq catégories d'agissements identifiées par Leymann (1996). La première catégorie, dans laquelle, les participants expliquent les façons dont le harceleur refuse de communiquer, retient des informations et les accuse ensuite d'incompétence est décrite à la section 3.4.1. Les tentatives des harceleurs pour couper les participants de leur entourage ont été décrites clairement lors des entrevues et correspondent à la deuxième catégorie (voir section 3.4.2). La troisième catégorie a été confirmée par la majorité des participants qui ont rapporté avoir été déconsidérés par le harceleur qui les a injuriés, calomniés et humiliés (voir section 3.4.3). Ces gestes de mépris qui détruisent l'estime que leur porte leur entourage et remettent en doute la position qu'ils occupent dans la société visent à ébranler la

confiance en soi des victimes. Tous les participants ont été discrédités par le harceleur lorsque celui-ci ne leur confiait aucune tâche; nuisait à l'exécution de leur travail ou le sabotait; ou leur confiait un surplus de tâches avec des délais irraisonnables (voir section 3.4.4), tel que décrit dans la quatrième catégorie de Leymann (1996). Le travail discrédité est une catégorie qui invoque les agissements qui compromettent la situation professionnelle de la victime, soit: ses activités et ses conditions d'existence. En agissant de la sorte, le harceleur tente d'atteindre la dignité et le respect de soi de la victime. Finalement, quelques participants ont vu leur santé compromise par des menaces de violence ou d'agression; des frais supplémentaires; des travaux dangereux; le tout entraînant des conséquences psychiques et matérielles qui les détruisent (voir section 3.4.5), ce qui correspond à la cinquième catégorie de Leymann (1996).

En plus de celles-ci, il nous a été possible d'identifier deux nouvelles catégories d'agissements, soit: l'infantilisation et l'invisibilité, ainsi qu'un processus découlant du harcèlement lui-même que nous avons nommé la double victimisation, qu'il nous paraît important de considérer.

L'infantilisation réfère à la façon dont les harceleurs traitent leurs victimes en rejetant leurs statuts d'adultes responsables et capables. La colère manifestée verbalement et/ou physiquement par les harceleurs maintient les participants de notre recherche dans une position infantile et un état de vigilance constante qui affecte leur santé. L'implication de se voir comme un enfant renvoie à l'impuissance de faire cesser la maltraitance. Les participants apprennent à tolérer les abus verbaux, ils deviennent désensibilisés à la violence par un processus d'habituation (voir section 3.5.3.2). Cette infantilisation contribue à l'affaiblissement de la croyance en la cohérence du monde, soit la deuxième croyance fondamentale décrite par Janoff-Bulman (1992), puisque les participants n'arrivent pas à comprendre les raisons qui motivent ce traitement qu'ils considèrent injustifié.

Face aux comportements abusifs, survient une extinction graduelle des réponses émotionnelles des participants. Ils finissent par banaliser la violence subie et croire qu'elle «fait partie de la job». Lorsqu'en plus d'être maltraités par le harceleur, les participants ne sont ni défendus, ni protégés par ceux qui devraient le faire, (p. ex. médecins, syndicats, ressources humaines), cela renforce leur sentiment de méfiance et accentue leur perte de confiance. Cette méfiance est une des conséquences du traumatisme, tout comme l'évitement. C'est le traumatisme qui amène les participants à éviter les situations susceptibles de raviver leur détresse psychologique. Pour eux, les événements traumatiques prouvent que le monde est un endroit effrayant n'offrant aucune protection et duquel ils doivent se méfier. Ils cessent de croire en la bienveillance du monde, la première croyance fondamentale de Janoff-Bulman (1992).

En adoptant une posture de supériorité, comme un adulte sait le faire vis-à-vis d'un enfant et en exerçant un contrôle excessif par le *micromanagement* (voir section 1.3.4), les harceleurs arrivent à instiller à leurs cibles, des sentiments de honte, de culpabilité, de colère et de ressentiment. C'est la surveillance excessive du travail qui est le comportement le plus rapporté par les participants et qui les place dans une position d'infériorité.

La deuxième catégorie que nous avons identifiée, en plus des cinq présentées par Leymann (1996), est l'invisibilité qui est constituée des comportements de non-reconnaissance visant à faire entendre à la cible qu'on n'apprécie ni sa contribution au travail, ni sa présence dans l'organisation. Par ces agissements, la cible comprend qu'on ne lui accorde aucune valeur personnelle; son estime sociale et même son droit d'exister sont rudement attaqués; elle reconnaît le mépris qu'on lui témoigne; elle ressent de la honte ou de l'indignation au simple fait d'être présente au travail. On ne tient aucunement compte de ses attentes de reconnaissance individuelle. On a le pouvoir de lui manifester du mépris en agissant comme si elle n'était pas là. Aussi, en ignorant les opinions et points de vue des participants, les harceleurs nient leur

contribution productive à l'organisation, leur utilité et leur valeur. Cette privation d'estime sociale est difficilement démontrable par les participants qui perçoivent leur identité sociale menacée. Ils font des efforts pour être remarqués, reconnus, et tentent d'obtenir une réaction du harceleur, ce qui prouverait leur existence. Le harceleur ne réagit pas puisque son objectif est justement d'ignorer sa cible. Étant donné que rien ne fonctionne, l'absence de réaction du harceleur devient la preuve de l'invisibilité des participants. Plus ils font d'efforts pour être vus, sans obtenir de réactions du harceleur, moins ils peuvent nier leur invisibilité et le mépris qu'il leur témoigne.

Le concept d'invisibilité diffère de l'ostracisme. Dans l'invisibilité, on ne reconnaît pas l'existence d'un individu présent, alors que l'ostracisme est le fait d'être exclu, ignoré, il y a donc reconnaissance de l'existence dans ce cas. L'ostracisme a menacé les besoins des participants, soit: leurs besoins d'appartenance; d'estime de soi; de contrôle; et leur besoin de sentir que leur existence a un sens. Comme mentionné précédemment, la privation des besoins d'appartenance peut contribuer au développement de maladies mentales. L'invisibilité empêche la cible d'évaluer positivement ses capacités, ses qualités et son activité, ce qui abîme sa confiance en elle et sa valeur, et entraîne l'effondrement de la troisième croyance fondamentale identifiée dans le modèle de Janoff-Bulman (1992), nommément: la valeur de soi.

La double victimisation est un processus que nous ajoutons aux catégories identifiées par Leymann (1996). En plus d'être la cible de leurs harceleurs, les participants se sentent victimisés lors des procédures administratives qu'ils doivent entreprendre pour se défendre et faire reconnaître le harcèlement psychologique qu'ils subissent au travail. On les culpabilise en les blâmant et en les tenant responsables des mauvais traitements qu'ils endurent. Certains employeurs nient toute forme de harcèlement et blâment les participants d'être trop sensibles, intolérants ou incompetents, pour ainsi justifier les comportements du harceleur, qu'ils qualifient de droit de gérance ou de conflits de personnalités. Devant ce refus d'admettre les comportements hostiles, certains participants demandent des transferts ou des mutations, qu'on leur refuse sans

justifications, ce qui les victimise à nouveau. Ils se sentent déçus, blessés et trahis par ceux en qui ils avaient confiance.

Une autre forme de victimisation provient de la demande qu'on fait aux participants de prouver et démontrer le harcèlement psychologique qu'ils ont subi. Pour se faire, ils doivent rapporter, par écrit et de façon détaillée, tous les agissements de harcèlement psychologique en incluant les dates, les paroles, les gestes et le nom des témoins. Cette lourde tâche d'écriture est perçue comme une injustice par les participants qui ne comprennent pas pourquoi ils doivent faire la démonstration du harcèlement psychologique alors que le harceleur n'a pas ce genre de tâche à faire. Ils trouvent injuste d'avoir le fardeau de la preuve et perçoivent cette situation comme une double victimisation.

Malgré qu'il soit éprouvant pour les participants, l'exercice de rédaction est important dans le soulagement de la souffrance. On leur demande de retrouver les détails du harcèlement psychologique qu'ils ont vécu. Ils doivent reculer dans le temps et accepter de revivre les émotions négatives reliées au harcèlement qu'ils avaient pourtant tenté de refouler. Les émotions ainsi ravivées sont pénibles à vivre. Ce travail est difficile à faire seul. Les cibles de harcèlement psychologique ont besoin d'aide, elles nécessitent un support psychologique durant tout le processus d'écriture. Avec du support psychologique et un encadrement adéquat, cette tâche de rédaction prend une forme thérapeutique bénéfique pour les cibles, ce qui peut leur permettre de tourner la page et sortir du rôle de victime. Par l'écriture, elles peuvent externaliser leurs expériences négatives, les mettre à distance et trouver les façons de les intégrer à leurs schémas cognitifs.

Tous les agissements identifiés par Leymann (1996), ainsi que ceux développés dans la présente recherche, constituent des gestes de harcèlement psychologique au travail qui entraînent une activation cognitive chronique et qui, à la longue, s'additionnent pour contribuer à l'effondrement des croyances fondamentales des participants.

À l'aide du questionnaire NAQ, nous avons trouvé que les participants exposés à plus de comportements négatifs reliés au travail présentent des niveaux de dépression, d'anxiété et d'ÉSPT plus sévères que ceux exposés à plus de comportements négatifs reliés à la personne (voir tableau 3.15 p.123). Quatre participants parmi les cinq qui ont vécu plus de comportements négatifs reliés au travail, indiquent avoir perdu l'espoir de retrouver un travail qui les comblera (voir tableau 3.5 p.110). Ces résultats appuient le concept de centralité du travail dont nous avons discuté précédemment, qui correspond à l'importance qu'un individu accorde à son travail. Ils appuient également la première croyance fondamentale de Janoff-Bulman (1992), soit la bienveillance du monde. Les participants croient en un monde où le travail est valorisé et les travailleurs sont en sécurité. Cette croyance est sérieusement ébranlée par le harcèlement psychologique au travail. L'importance que les participants accordent au travail leur permet de tolérer le harcèlement psychologique et la perte de celui-ci entraîne des sentiments de tristesse, de ressentiment et d'amertume. Ils font difficilement le deuil d'un métier qu'ils aimaient et pour lequel ils ont fait des sacrifices personnels. Il s'agit pour eux d'un châtement trop lourd pour une faute qu'ils n'ont même pas commise, surtout que les harceleurs, eux, conservent leurs postes. Dorénavant sans métier ni travail, les participants ne trouvent plus leur place, ni leur valeur sociale.

Les participants se sentent brisés et anéantis par les attaques subies durant le harcèlement psychologique et faites aux trois croyances fondamentales définies par Janoff-Bulman (1992), soit: la bienveillance du monde et des événements; la cohérence; et la valeur de soi.

5.2.2 La traumatisation

Nos résultats confirment que le harcèlement psychologique vécu par les participants constitue un événement traumatique déclenchant un ÉSPT. Comme déjà mentionné, Tehrani (2004a) affirme que le harcèlement psychologique est effectivement un

événement traumatique sans toutefois en faire la démonstration. Nous partageons l'avis de cette chercheuse et nos résultats dans la présente étude le démontrent. Tout d'abord, tous les participants présentent les symptômes d'un ÉSPT alors que seulement deux d'entre eux indiquent avoir subi un autre événement plus traumatisant que le harcèlement psychologique. Nous avons argumenté que des événements considérés comme anodins, lorsqu'ils sont pris individuellement, peuvent s'accumuler pour constituer un traumatisme. Nous avons aussi démontré l'effondrement des croyances fondamentales des participants suite aux différents comportements de harcèlement psychologique.

Les définitions d'un traumatisme psychique offertes dans la littérature incluent l'événement traumatisant, ainsi que son impact sur la personne qui le subit. La distinction entre ces deux concepts nous paraît importante à faire pour évaluer la pertinence de circonscrire les caractéristiques qui rendent un événement traumatisant. D'ailleurs, comme déjà mentionné, Crocq (2007) recommande l'utilisation des termes événements potentiellement traumatisants, plutôt que événements traumatiques. Cette appellation clarifie qu'il est question d'événements ayant le potentiel de traumatiser. Les agissements qui composent le harcèlement psychologique ont ce potentiel. Bien que pris séparément, ils paraissent anodins, ils sont potentiellement traumatisants lorsqu'ils sont répétés. C'est leur synergie qui déclenche le processus de harcèlement psychologique. Les effets des événements potentiellement traumatisants constituant le harcèlement psychologique, peuvent s'additionner pour créer un traumatisme. Ainsi, ces événements potentiellement traumatisants menacent d'anéantir les croyances fondamentales des victimes de harcèlement psychologique au travail.

La majorité des participants témoignent de cet effondrement des croyances fondamentales ainsi que des efforts pour en faire la reconstruction. Plusieurs n'ont pas réussi à réintégrer le marché du travail et présentent une symptomatologie d'ÉSPT jusqu'à trois ans et demi après la rupture d'emploi. Tous les participants décrivent des

agissements hostiles, contraires à leurs attentes, ayant perduré des mois et même des années contribuant au déclenchement d'une activation cognitive chronique. Comme décrit par Ursin et Eriksen (2004), cette activation cognitive survient quand les cibles de harcèlement psychologique s'ingénient à résoudre la dissonance cognitive qu'elles ressentent à cause de la discordance entre leurs attentes et la façon dont elles sont traitées par le harceleur.

L'activation cognitive, suscitée par le harcèlement psychologique qui perdure, maintient les participants pratiquement en permanence dans la phase de résistance du syndrome général d'adaptation au stress de Seyle (1956), les forçant à utiliser leurs ressources pour s'adapter au stress qu'ils subissent au travail. L'activation cognitive devient chronique par la durée et la répétition des agissements de harcèlement psychologique. Éventuellement, les participants épuisent complètement leurs ressources et sont entraînés dans la phase d'épuisement.

Malgré l'apparence anodine de certains comportements, ceux-ci finissent tout de même par occasionner des effets négatifs sur les participants étant donné qu'ils sont faits à répétition. C'est en effet cette répétition qui maintient les victimes dans un état d'activation, tel que décrit par les participants qui témoignent de leur incapacité à se détendre. D'ailleurs, comme nous en avons discuté précédemment, Freud et Breuer (1956) affirment que la sommation d'événements anodins peut causer un traumatisme, alors que chacun de ces événements pris séparément ne suffirait pas à constituer un traumatisme. Les agissements de harcèlement psychologique identifiés par Leymann (1996) pourraient ainsi s'additionner pour constituer un traumatisme éliminant la nécessité d'être confronté à la mort physique. Les participants à notre recherche n'ont pas réellement été confrontés à une mort physique, mais nous croyons que la menace qu'ils ont subie est de nature psychique.

Comme déjà discuté, Mikkelsen et Einarsen (2002) croient que la perception des victimes que leur vie était en danger est importante dans l'étiologie de l'ÉSPT et peut

provoquer la peur, l'anxiété, l'impuissance, la dépression et même un choc. Aussi, il nous semble important de rappeler que Freud et Breuer (1956) affirment que la névrose traumatique est déterminée par un traumatisme psychique et non pas par une blessure passagère du corps.

Il y a donc lieu, selon nous, de se questionner sur la pertinence du critère A1 dans le diagnostic d'un ÉSPT. Si une accumulation d'incidents non-traumatiques peut agir comme un choc psychologique, tel que spécifié par Freud et Breuer (1956), il est facile de spéculer que le harcèlement psychologique peut entraîner un traumatisme causant un ÉSPT. C'est en effet ce que dit Leymann (1996) en parlant d'une accumulation d'agissements hostiles qui peut causer des dommages psychiques et physiques graves.

Le concept de mort psychique prend tout son sens, lorsqu'il n'y a pas de menace de mort physique, étant donné que les émotions sont suffisantes pour anéantir des victimes de harcèlement psychologique. À cet effet, plusieurs chercheurs ont trouvé des liens entre le harcèlement sexuel et l'ÉSPT. Aussi, comme nous l'avons vu précédemment, Pezé (2002), expose la distinction existant entre le corps physique et le corps psychique. Elle rapporte des témoignages où le corps physique accepte la guérison uniquement après que le corps psychique ait été soigné par la psychanalyse et la psychothérapie. Quant à Hirigoyen (1998), rappelons qu'elle qualifie le harcèlement psychologique de meurtre psychique. Cette mort psychique s'explique par l'effondrement des croyances fondamentales.

L'effet cumulatif des comportements de harcèlement psychologique agit sur les croyances fondamentales des participants. Sans modifier cette expérience, ils tentent de l'intégrer à leurs schémas cognitifs par un processus d'assimilation. Ils utilisent différents mécanismes de *coping*, tel que l'évaluation positive des conséquences du harcèlement ou l'auto-blâme. Puisque le harcèlement psychologique se poursuit ou s'intensifie, les participants n'arrivent plus à assimiler ce qui leur arrive, ils n'arrivent

plus à donner un sens à leur expérience. Par le mécanisme d'accommodation, ils tentent: soit de transformer les nouvelles informations pour qu'elles puissent être assimilées, soit de modifier leurs schémas. La modification des schémas ne survient pas sans résistance, elle doit se faire progressivement pour maintenir l'équilibre et la cohérence du système cognitif sans risquer qu'il s'effondre. Comme l'explique Janoff-Bulman (1992), un changement doit être graduel, délibéré et prévisible. Lorsque le harcèlement exige une modification des schémas trop rapide et intensive, les participants n'y arrivent pas, les mécanismes de *coping* échouent, et ils vivent une crise, c'est le traumatisme. Les croyances fondamentales sont démolies par l'expérience traumatique. L'alternance des pensées intrusives et le déni contribuent au mécanisme d'accommodation progressive de l'événement traumatique. L'assimilation de l'événement se fait par la présence des pensées intrusives récurrentes, et quand elles sont trop accablantes, le déni sert à ralentir le processus de changement des schémas.

La constatation que le monde n'est pas aussi bienveillant qu'ils le croyaient déçoit, fâche et apeure les participants qui développent dès lors une méfiance face aux gens et aux événements. Ils en viennent à ne plus croire en la bonté du monde. L'effondrement de leurs croyances fondamentales est progressive, au rythme des attaques du harceleur et ne survient pas sans lutte. En effet, les participants résistent. Ils utilisent des mécanismes de défense, tels que le déni, la rationalisation ou la minimisation. Certains participants préfèrent se dénigrer eux-mêmes plutôt que modifier leurs schémas cognitifs afin de réduire leur dissonance cognitive et enclencher le processus d'assimilation. Il s'agit du processus d'auto-blâme servant à réinterpréter la réalité pour permettre l'assimilation des événements aux schémas. Comme nous l'avons vu, les nouvelles informations, qui ne peuvent pas être

assimilées aux schémas, sont modifiées lors du processus d'accommodation⁸². Il nous paraît donc important que les personnes, intervenant auprès des victimes de harcèlement psychologique, prennent conscience de l'existence de ce processus d'auto-dénigrement afin qu'elles puissent s'assurer de ne pas contribuer à leur double victimisation.

Les participants tentent de maintenir l'intégrité de leurs systèmes de croyances en cherchant à donner un sens au harcèlement psychologique. Ils ressentent de l'injustice alors qu'ils croyaient en un monde bienveillant, juste et honnête. Ils essaient de réinterpréter la réalité en trouvant des impacts positifs à ce qu'ils ont vécu ou des raisons de se blâmer afin d'amorcer le processus d'assimilation qui leur permettrait de maintenir la cohérence de leurs systèmes de croyances.

Certains participants n'arrivent plus à donner un sens à leur expérience de harcèlement psychologique, même après plusieurs années. Ils essaient de se défendre par des stratégies de *coping* centré sur le problème ou les émotions, mais se sentent impuissants lorsqu'ils en constatent l'échec. Étant incapables d'arrêter le harcèlement psychologique; de reprendre le contrôle de la situation; et de prévoir les agissements des harceleurs; les participants ressentent une diminution de leur valeur personnelle et de la dissonance cognitive, ce qui les maintient dans un état d'activation qui influence les effets du traumatisme. Ils tentent de modifier leurs croyances par le processus d'accommodation en construisant une nouvelle conception du monde qui contient leur expérience de harcèlement. Tant qu'ils n'y arrivent pas, ils sont maintenus dans un état de déséquilibre cognitif puisque leurs schémas fondamentaux sont attaqués, menaçant ainsi leurs systèmes entiers de croyances fondamentales.

L'échec des processus d'assimilation et d'accommodation dans le maintien des croyances fondamentales est perceptible dans le discours des participants et a entraîné

⁸² Jean Piaget a introduit le terme accommodation pour désigner le processus consistant en une modification des schémas de pensées existants suite au vécu de nouvelles expériences ou apport de nouvelles informations.

la crise, le traumatisme responsable de leur ÉSPT. Cette crise, c'est l'effondrement des croyances fondamentales des participants, dont certains nous ont relaté précisément les circonstances à l'aide de métaphores qui illustrent parfaitement cette désintégration de leurs systèmes cognitifs. C'est le cas de Barbara (enseignante, 51 ans) qui nous dit: « J'étais comme un verre de pyrex, il y avait déjà des fissures, et là c'était comme si le verre de pyrex qui casse là, ça casse tout en petits morceaux. C'était comme si j'étais éparpillée. ». Le trauma provient de l'attaque récurrente et constante faite aux schémas fondamentaux lors du harcèlement psychologique. Tel qu'établit par Horowitz (1983), la persistance des pensées intrusives confirme que le processus d'accommodation se poursuit. Ce qui nous démontre l'existence du traumatisme chez nos participants qui n'en sont pas encore guéris. De plus, le fait que les pensées intrusives et le déni soient associés aux agissements de harcèlement psychologique démontre que c'est cette forme de violence qui a contribué au développement de leur ÉSPT. La perte de confiance; la méfiance; le sentiment d'insécurité; la tendance à se blâmer; et la réinterprétation positive des conséquences du harcèlement psychologique; nous confirment que les croyances fondamentales des participants se sont effondrées. Parce qu'ils cherchent à intégrer leurs expériences de harcèlement psychologique dans leurs schémas cognitifs et échouent à modifier leurs croyances fondamentales, les participants nous confirment l'effondrement même de ces dernières.

5.2.3 Les conséquences sur la santé

Le harcèlement psychologique au travail est un stresser sévère qui a eu de nombreux effets sur la santé des participants qui devaient utiliser des expressions métaphoriques pour nous exprimer l'intensité de leurs émotions, telles que la colère, la frustration, la tristesse et l'amertume. Le long processus de réhabilitation entamé par les participants se voit par les stratégies d'adaptation utilisées et malgré qu'une victime de traumatisme soit capable, selon Janoff-Bulman (1992), de retrouver un niveau de

fonctionnement efficace, sept d'entre eux n'ont pas réussi à réintégrer le marché du travail. La rupture de carrière non désirée à laquelle ils font face les force à faire le deuil de ce qu'ils ont perdu. Certains participants désirent ardemment que leur souffrance soit reconnue.

L'impuissance à faire cesser le processus de harcèlement psychologique amenée par la perte de contrôle des participants sur le cours des événements, malgré toutes leurs tentatives, ainsi que le caractère imprévisible des attaques semblent avoir nui à leur capacité d'utiliser les mécanismes de *coping* de façon efficace. Comme discuté précédemment, cette impuissance provenant de la perte de contrôle combinée à l'incapacité à prédire les événements pourrait, selon Ursin et Eriksen (2004), expliquer l'ÉSPT. Tous les participants ont les symptômes d'ÉSPT, mais ne sont pas tous dépressifs. L'explication se trouve peut-être dans la présence ou l'absence de contrôle qu'il serait intéressant d'explorer dans des recherches futures.

Bien que nous croyons qu'il y ait un certain mérite à tenter de définir la symptomatologie des victimes de harcèlement psychologique à l'aide d'un nouveau terme, nous estimons qu'il est inutile de le faire puisque seulement le critère A1 de l'ÉSPT pose problème dans le DSM-IV-TR et le DSM-5 et n'implique pas un événement menaçant la vie ou l'intégrité physique dans le CIM. Ces deux manuels sont des outils régulièrement révisés pour refléter l'état des connaissances scientifiques, de sorte qu'il nous semble pertinent de questionner la validité du critère A1. Notre recherche nous a permis de repérer la présence des symptômes d'ÉSPT chez tous les participants même si leur corps physique n'a pas été menacé de mort. Ils ont aussi ressenti des sentiments d'impuissance et de peur correspondant au critère A2 du DSM-IV-TR. Rappelons aussi, que le critère A2 n'est plus inclus dans la version 5 du DSM.

D'ailleurs, cette notion d'impuissance se retrouve dans des recherches sur le harcèlement sexuel. Comme nous l'avons déjà mentionné, les études de Dansky et

Kilpatrick (1997) rapportent que les victimes de harcèlement sexuel apprennent que toutes leurs tentatives pour l'arrêter ne fonctionnent pas et elles développent un état d'impuissance apprise.

Nous croyons que le même raisonnement s'applique aux victimes de harcèlement psychologique au travail qui ressentent une perte de contrôle les amenant à se résigner à leur sort. Neuf de nos participants voient le harcèlement psychologique comme l'événement le plus traumatisant qu'ils ont vécu et ne voient plus le monde comme étant bienveillant et sûr. Ils ressentent de vives réactions physiologiques au souvenir de leur expérience même en l'absence de déclencheurs.

Les pensées intrusives surviennent parfois sous forme de cauchemars qui nuisent au sommeil. Les participants vivent dans un état d'alerte constante, la reviviscence des événements traumatiques, correspond au critère B de l'ÉSPT du DSM-IV-TR et contribue à les maintenir dans un état d'activation cognitive. Les symptômes d'intrusion sont un signe de leurs tentatives d'intégration selon le processus d'assimilation. Certains participants font la rumination des pensées liées au harcèlement psychologique vécu afin de trouver un sens aux événements, ce qui leur permettrait de réviser leurs schémas fondamentaux. L'évitement (critère C de l'ÉSPT du DSM-IV-TR) que les participants font, en tentant de ne pas penser au harcèlement ou en refusant de faire des activités qui leur rappellent, correspond au déni impliqué dans le processus d'accommodation. Quelques participants ne ressentent plus d'émotions positives, ont une dépression sévère ou modérée et ont eu des pensées suicidaires. L'alternance entre les pensées intrusives et le déni facilite le processus d'accommodation destiné à rétablir les croyances fondamentales. Le déni permet de ralentir le processus de modification des schémas quand les pensées intrusives récurrentes entraînent trop de souffrance pour les participants. Cette alternance entre les pensées intrusives récurrentes et le déni était présente chez les participants, nous portant à croire que le rétablissement de leurs croyances fondamentales n'était pas encore complété. Aussi, l'irritabilité, les accès de colère, les difficultés de

concentration sont présents chez la majorité des participants qui deviennent hypervigilants, développent une méfiance excessive envers les gens et les événements. Cette activation neurovégétative correspond à la troisième catégorie de critères diagnostiques de l'ÉSPT (critère D).

Le trauma place les participants dans un état de déséquilibre cognitif et émotif qui entraîne les symptômes de stress post-traumatique et les rend incapables de se souvenir de certains aspects du harcèlement psychologique qu'ils ont vécu. Cette incapacité leur nuit lorsqu'ils doivent se défendre et faire reconnaître le harcèlement psychologique qu'ils ont subi. Il est donc important que les différents intervenants soient conscientisés par ce fait afin de mieux les soutenir et comprendre que leurs récits peuvent demeurer imprécis et partiels.

L'ÉSPT est ainsi une des conséquences possibles du harcèlement psychologique, mais nous soupçonnons qu'il puisse aussi avoir un effet sur les expériences futures des participants puisque la personnalité modifiée par l'ÉSPT pourrait constituer un facteur de sensibilité qui permettrait aux victimes d'en reconnaître plus facilement les agissements constitutifs et même d'anticiper les coups. Aussi, certains participants semblent présenter une personnalité plus obsessionnelle et dépressive; ils craignent d'être harcelés à nouveau. Les participants témoignent d'un changement dans leur personnalité, ils expliquent qu'ils ne se reconnaissent plus, se sentent différents.

Notre modèle explicatif (voir figure 4.2) affiche un lien en provenance de l'ÉSPT vers le harcèlement psychologique afin d'insister sur le caractère dynamique du processus dans lequel il y a une répétition des agissements de harcèlement psychologique dont les effets s'additionnent. Le harcèlement n'a rien d'un processus linéaire séquentiel, et nous espérons avoir su l'exprimer adéquatement même s'il nous a fallu en expliquer les composantes les unes après les autres, laissant peut-être sous-entendre qu'il y a une séquence particulière et définie au processus. Ce qui n'est pas le cas. Le

harcèlement psychologique au travail est un processus dynamique qui implique plusieurs mécanismes de *coping* et finit par user les résistances des victimes.

5.3 Limites et forces de la recherche

Une des limites de la présente recherche réside dans le biais de l'auteure puisque l'analyse des données dépendait de l'interprétation et de la perception que nous avons faites des entrevues. Le fait que l'auteure soit une femme francophone, d'une certaine classe sociale et histoire de vie, nous amène à voir les choses d'une certaine manière. Comme le confirme Charmaz (2000, 2006), la recherche qualitative diffère de la recherche quantitative dû à l'implication active du chercheur dans toutes les phases du processus de recherche. De ce fait, les expériences personnelles de la chercheure lui ont permis de regarder les problèmes d'une manière qui lui est propre et de repérer certains points ou concepts tout en étant consciente de l'influence de son vécu sur son analyse et interprétation des données recueillies. Durant toutes les phases du processus de recherche, elle a porté une attention particulière afin de maintenir une attitude critique, découvrir et expliquer tout biais personnel qui risquait d'affecter la validité des résultats de recherche.

Aussi, puisque les participants à notre recherche sont des personnes qui ont demandé l'aide du GAIHST, une organisation spécialement dédiée à la défense des victimes de harcèlement à Montréal, il s'agit d'une population particulière d'individus qui a pris des initiatives pour traiter ses problèmes de harcèlement psychologique au travail. Nous aurions peut-être obtenu d'autres résultats si nous avions rencontré des personnes, victimes de harcèlement psychologique au travail, qui n'avaient pas entrepris les mêmes démarches, qui n'avaient pas demandé d'aide.

La faible représentativité des hommes (2/11) dans l'échantillon constitue une limite. Nous croyons qu'elle tient, en premier lieu, à l'historique du GAIHST dont l'objectif de départ était de former un groupe d'aide et de soutien aux femmes victimes de

harcèlement sexuel au travail. Deuxièmement, selon la littérature, les hommes auraient, en général, plus de réticence à demander de l'aide pour des problèmes de santé mentale.

Aussi, cette recherche reflète uniquement le point de vue des personnes rencontrées en entrevue, la chercheuse n'a consulté ni la famille, ni les harceleurs, ni les témoins du harcèlement. Des recherches futures pourraient inclure des entrevues avec ces personnes.

En nous concentrant sur l'individu et le développement d'un ÉSPT, nous n'avons pas fait d'analyses contextuelles qui auraient pu contribuer à expliquer le développement de pratiques de harcèlement psychologique au travail.

La formation en psychologie d'approche cognitivo-comportementale de l'auteure a limité le choix du cadre théorique utilisé dans cette recherche, quoique d'autres modèles, comme les modèles psychanalytiques du trauma, pourraient offrir une contribution majeure à l'analyse du harcèlement psychologique au travail.

La narration rétrospective du processus de harcèlement au travail constitue un élément à prendre en considération puisque le simple passage du temps influence la capacité des participants à se remémorer les faits. Ils ont eu des oublis. L'incapacité à se souvenir représente une difficulté particulièrement présente chez les personnes souffrant d'un ÉSPT, selon le DSM (APA, 2000). Aussi, il est possible que les événements sélectionnés par les participants et leur chronologie ne correspondent pas entièrement à la réalité. Ils ont probablement fait des reconstitutions de la réalité, inconsciemment, pour combler les éléments manquants à leurs récits. Des mécanismes de défense sont à l'oeuvre pour protéger l'égo des participants, tels que le déni ou la projection. De plus, il y a certaines souffrances dont on ne veut pas parler. En aucun temps, la chercheuse n'a incité les participants à dévoiler des éléments de leur vécu qu'ils n'étaient pas disposés à raconter.

La durée du harcèlement psychologique a été différente pour chacun des participants ainsi que le temps écoulé entre la fin de l'emploi et le moment des entrevues. Ces différences ont rendu l'analyse des résultats plus complexe et limitent les possibilités de généralisation des résultats obtenus.

Il aurait été intéressant de vérifier si les symptômes dépressifs et anxieux étaient altérés par la prise de médicaments comme, par exemple, des antidépresseurs ou par la psychothérapie afin de mieux cibler les effets du harcèlement psychologique au travail.

En rétrospective, nous considérons que la mesure de plusieurs autres concepts aurait pu être utile dans l'analyse de nos résultats. Entre autre, l'évaluation des croyances fondamentales avec le questionnaire *World Assumption Scale (WAS)* de Janoff-Bulman (1989) et les niveaux d'intrusion et d'évitement avec les échelles du questionnaire *Impact of Event Scale (IES)* de Horowitz (1979). En effet, le questionnaire *WAS* aurait servi à appuyer les données d'entrevues concernant l'effondrement des croyances fondamentales des participants. Quant au *IES*, il nous aurait permis de comparer les niveaux d'intrusion et d'évitement des participants avec les résultats de recherches antérieures.

Parmi les retombées positives de cette recherche, nous pouvons nommer l'éclairage nouveau apporté à la compréhension du phénomène de harcèlement psychologique au travail comme étant un traumatisme. Jusqu'à présent, les chercheurs ont établi le harcèlement psychologique comme étant une source d'ÉSPT, mais cette thèse est la première à démontrer que le harcèlement psychologique au travail est une forme de traumatisme entraînant le développement d'un ÉSPT. En plus de la confirmation de la catégorisation employée par Leymann (1996), cette recherche a permis l'identification de deux nouvelles catégories d'agissements, soit: l'invisibilité; l'infantilisation; et d'un nouveau processus découlant du harcèlement psychologique au travail, nommément: la double victimisation. Nous croyons que les nouvelles

connaissances acquises pourront contribuer à aider les intervenants et cliniciens à élaborer des traitements plus adaptés aux victimes de harcèlement psychologique au travail. Aussi, de nouveaux programmes de prévention et d'intervention en milieu organisationnel pourraient être élaborés en tenant compte des résultats de cette recherche.

La première force de cette recherche est la combinaison des méthodes qualitative et quantitative qui a permis de valider la présence de comportements de harcèlement psychologique au travail pour tous les participants en concordance avec les catégories identifiées par Heinz Leymann (1996) en plus d'identifier deux nouvelles catégories de harcèlement, soit: l'infantilisation; l'invisibilité; et le processus de double victimisation.

Une autre des forces de cette étude provient de l'évaluation rigoureuse de la symptomatologie de l'ÉSPT, ce qui a rarement été fait dans les recherches antérieures sur le harcèlement psychologique au travail. En effet, l'utilisation d'une entrevue semi-dirigée, en plus d'un questionnaire auto-rapporté a permis de faire une évaluation clinique de l'ÉSPT puisque la chercheuse pouvait s'assurer que chaque question était bien comprise et obtenir des réponses complètes tout en prenant en considération des éléments comme les silences ou les variations dans la voix des participants. De plus, le récit verbal des participants permettait à la chercheuse de clarifier leurs propos, lorsque nécessaire, au fur et à mesure qu'ils s'exprimaient.

Aussi, par le biais de deux questionnaires, il nous a été possible de vérifier la présence de traumatismes antérieurs dans la vie des participants, qui auraient pu influencer leurs réponses. Nous avons été en mesure de leur demander d'élaborer sur ces circonstances et ainsi nous assurer de tenir compte du fait que deux participants ont identifié un autre événement comme ayant été plus traumatisant, pour eux, que le harcèlement psychologique au travail.

5.4 Pistes de recherches futures

Plus de recherches combinant les méthodes qualitatives et quantitatives sur le vécu des victimes de harcèlement psychologique au travail seraient souhaitables pour améliorer notre compréhension du phénomène.

Entre autres, des études quantitatives seraient nécessaires afin de vérifier si les deux nouvelles catégories et le processus que nous avons proposés d'ajouter au modèle de Leymann (1996), par l'approche qualitative que nous avons utilisée, soit: l'infantilisation; l'invisibilité et la double victimisation, peuvent être validés par une approche quantitative, en prenant soin d'y inclure un groupe contrôle.

Puisque l'absence de contrôle et l'imprévisibilité sont des facteurs qui favoriseraient l'apparition d'un ÉSPT, selon Ursin et Eriksen (2004), il serait intéressant de vérifier, si certaines victimes de harcèlement psychologique réussissent à conserver un certain contrôle et de ce fait, évitent de développer un ÉSPT. Les façons et stratégies permettant de reprendre ou garder le contrôle pourraient être investiguées afin de prémunir les victimes contre le développement éventuel d'un ÉSPT dans les cas de harcèlement psychologique au travail.

Il serait intéressant de faire une recherche auprès de victimes qui ont subi du harcèlement psychologique au travail durant la même durée de temps et qui accepteraient de faire des entrevues dès leur retrait du milieu de travail. Leymann a utilisé une durée de six mois pour établir la présence de harcèlement psychologique uniquement à des fins statistiques, il n'insinuait en rien qu'il s'agisse du temps minimum pour considérer une situation comme étant du harcèlement psychologique au travail. Puisqu'aucune recherche n'a établi cette durée de temps, ni la durée de harcèlement pouvant entraîner un ÉSPT, la notion de temps demeure extrêmement floue. Bien que le temps soit une variable importante, autant dans l'étude du harcèlement psychologique au travail que de l'ÉSPT, les chercheurs n'ont pas établi de consensus à ce sujet. Il est possible que le temps ne soit pas la seule variable à

considérer et que la fréquence et l'intensité des comportements négatifs jouent un rôle important dans le processus de harcèlement psychologique et ses conséquences sur la santé. Des recherches en ce sens seraient les bienvenues pour éclairer cette notion du temps.

Une étude longitudinale, auprès de victimes rendues à différentes étapes du processus de harcèlement psychologique, pourrait contribuer à la compréhension du processus d'intégration de la victimisation dans les schémas fondamentaux.

Il serait aussi enrichissant de rencontrer des gens avant qu'ils ne demandent de l'aide et avant même qu'ils n'arrivent à mettre un nom sur leur souffrance pour vérifier la possibilité d'obtenir d'autres résultats que ceux présentés dans cette thèse.

Des études quantitatives auprès de victimes de harcèlement psychologique au travail incluant des mesures sur les croyances fondamentales, les symptômes d'intrusion et d'évitement permettraient de mettre en lumière le processus alternatif de pensées récurrentes et de déni impliqués dans le mécanisme d'accommodation visant le rétablissement des croyances fondamentales.

Notre échantillon était constitué de très peu d'hommes, il serait important de faire des recherches comprenant une meilleure représentativité masculine afin d'étudier la différence entre les genres. Aussi, la diversité au niveau ethnique et social n'était pas non plus présente dans notre recherche. Tout comme pour l'âge, il serait judicieux de constituer des échantillons plus diversifiés dans les recherches futures afin de voir si l'ÉSPT affectent les gens différemment selon des critères tels que : l'âge, le genre ou l'ethnicité.

Nous avons été sensibles à la question des traumatismes antérieurs au harcèlement psychologique au travail sans toutefois pouvoir en analyser les effets. Ainsi, il serait opportun de poursuivre des recherches en ce sens et vérifier s'il existe une synergie entre les différents effets possibles.

L'analyse des contextes collectifs et organisationnels permettrait d'éclairer l'absence de réaction de l'environnement de travail des victimes de harcèlement psychologique.

Nous considérons que les connaissances sur le harcèlement psychologique et l'ÉSPT sont encore insuffisantes, mais nous espérons que les résultats obtenus dans la présente thèse faciliteront l'identification et la compréhension des différents agissements constituant le harcèlement psychologique, afin de soutenir les milieux de pratique et de travail dans l'élaboration de programmes de prévention, d'intervention, et de réintégration pour qu'un jour ce problème soit enrayé de nos organisations.

De plus, nous souhaitons que l'éclairage nouveau que nous avons apporté sur les conséquences du harcèlement psychologique sur la santé, particulièrement l'ÉSPT, permettra aux intervenants de planifier une meilleure prise en charge et des thérapies mieux adaptées à l'état des victimes.

ANNEXE A

CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE

UQAM Université de Québec à Montréal

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

Comité départemental d'éthique

Conformité à l'éthique en matière de recherche impliquant la participation de sujets humains

Le Comité d'éthique du département de psychologie, mandaté à cette fin par l'Université du Québec à Montréal, a examiné le protocole de recherche suivant:

Étudiante : Nicole Jeanneau

Directeur : Angelo Soares

Département : Psychologie

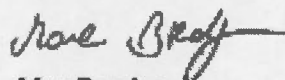
Titre : Les liens entre le harcèlement psychologique au travail et l'état de stress post-traumatique

Ce protocole de recherche est jugé conforme aux pratiques habituelles et répond entièrement aux normes établies par la "Politique institutionnelle de déontologie" de l'UQAM.

Le projet est jugé recevable sur le plan éthique.

Membres du Comité:

NOM	POSTE OCCUPÉ	DÉPARTEMENT
Mara Brendgen	Professeure	Psychologie
Véronique Lussier	Professeure	Psychologie
Catherine Amiot	Professeure	Psychologie
Maryvonne Merri	Professeure	Psychologie



14 mai 2009
Date

Mara Brendgen
Présidente du comité départemental

ANNEXE B

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT À LA RECHERCHE

Université du Québec à Montréal
Département de psychologie

CONSENTEMENT

Projet : Le harcèlement psychologique au travail et l'état de stress post-traumatique.

Objectif : Notre objectif principal est de tenter de comprendre les liens entre le harcèlement psychologique au travail et l'état de stress post-traumatique afin de développer éventuellement un programme d'intervention et de réhabilitation des victimes.

Je,

Domicilié (e) à :

Numéro de téléphone où me joindre:

Fais la déclaration suivante :

1. J'accepte de participer à l'étude portant sur le harcèlement psychologique au travail. Cette étude sera menée par Nicole Jeanneau sous la direction de Angelo Soares, professeur au département d'organisation et ressources humaines de l'université du Québec à Montréal.
2. J'ai été mis(e) au courant de la nature et des objectifs de cette étude et que ma participation à cette étude n'entraîne pas de risque ni de bénéfice direct.
3. J'ai été prévenu(e) que je pouvais me retirer de cette recherche, à n'importe quel moment sans justification ni pénalité. Enfin, j'ai été informé(e) qu'à la fin de l'entrevue, je pourrai poser des questions, discuter mon cas avec N. Jeanneau et, au besoin, je pourrai être dirigé(e) vers des ressources compétentes d'aide aux victimes de harcèlement psychologique.
4. Je consens à participer à une première entrevue et à répondre à des questionnaires d'une durée approximative de 30 minutes contenant des questions sur mon travail et mes problèmes vécus au travail. Je comprends qu'une ou deux entrevues

supplémentaires pourront s'avérer utiles et que je n'aurai aucune obligation d'y participer. Toutes les entrevues seront d'une durée approximative de 2 heures et seront enregistrées sur support numérique. Les entrevues supplémentaires me permettront d'approfondir ou compléter mes réponses et assureront à N. Jeanneau d'avoir bien compris et analysé mon discours. Je comprends que je pourrai choisir l'endroit où se dérouleront les entrevues.

5. Il est entendu que les entrevues sont confidentielles et anonymes et seront conservées sous-clé par la chercheure. Chaque personne sera identifiée par un nom fictif.
6. Les résultats dépersonnalisés, sous forme des faits saillants, seront transmis à chaque participant(e) qui en fera la demande.
7. Je donne mon accord pour que la responsable puisse utiliser les informations obtenues dans le cadre de cette étude à la condition qu'aucune composante de nature confidentielle qui permettrait de m'identifier moi ou mon milieu de travail ne soit divulguée.
8. Le projet a été jugé recevable au plan éthique par le comité départemental d'éthique du département de psychologie de l'UQAM.
9. Toutes questions, plaintes ou critiques liées à votre participation à cette étude peuvent être adressées à Angelo Soares (Université du Québec à Montréal, Département Organisation et ressources humaines, C.P. 6192, Succursale Centre ville, Montréal, Québec, H3C 4R2. Tél : 514-987-3000 poste 2089) ou à Nicole Jeanneau (514-562-3780).

Signature du participant

Date :

Signature de l'interviewer

Date :

ANNEXE C

LETTRE DE SOLLICITATION À LA RECHERCHE

Mercredi le 19 mai 2010

Nom du membre

Adresse

Adresse

Objet : Participantes, participants recherché(e)s pour une étude sur le harcèlement psychologique au travail et l'état de stress post-traumatique

Bonjour,

Récemment, le Groupe d'aide a été approché par Madame Nicole Jeanneau, une étudiante au doctorat en psychologie à l'Université du Québec à Montréal sous la direction de Monsieur Angelo Soares. Celle-ci effectue une étude sur les liens entre le harcèlement psychologique au travail et l'état de stress post-traumatique.

Comme vous le savez peut-être, le trouble de stress post-traumatique désigne un type de troubles anxieux sévères qui se manifeste à la suite d'une expérience vécue comme traumatisante. Cet état est souvent attribué à des événements physiques graves tels qu'une agression, un accident grave, etc. Mais, qu'en est-il des blessures psychologiques? Malheureusement, celles-ci ne sont pas reconnues au niveau de ce traumatisme. C'est dans cette optique que le Groupe d'aide a décidé d'appuyer l'étude de Madame Jeanneau et de l'aider dans sa recherche de participantes, participants.

Nous sommes donc, à la recherche de personnes intéressées à contribuer, sur une base volontaire, à la compréhension des liens entre le harcèlement psychologique et le stress post-traumatique.

De plus, il est évident que votre anonymat sera protégé par un pseudonyme. Toutes les informations reçues seront confidentielles et seront détruites après avoir été conservées sous clé pendant cinq ans après la fin du projet.

Finalement, le Groupe d'aide vous encourage vivement à participer. Bien entendu, votre collaboration n'entraînera pas de risque, ni de bénéfice direct, mais pourrait énormément aider des victimes de harcèlement psychologiques dans le futur.

Si vous avez des questions, vous pouvez contacter Sonia Vallières au 514-526-0789

Vous trouverez joint à cette lettre un formulaire de consentement. Vous pouvez nous retourner celui-ci signé à l'adresse suivante :

2231, rue Bélanger
Montréal (Québec) H2G 1C5

Par la suite, Mme Nicole Jeanneau vous contactera pour établir le contact et vous proposer une première rencontre.

Nous vous remercions pour votre participation et nous sommes persuadées que votre contribution fera une différence.

Cordialement,

Sonia Vallières
Criminologue
G.A.I.H.S.T.
2231, rue Bélanger
Montréal (Québec) H2G 1C5
Tél.: 514-526-0789
Télec.: 514-526-8891
www.gaihst.qc.ca

ANNEXE D

GUIDE ET OBJECTIFS D'ENTREVUE

GUIDE D'ENTREVUE

Question d'introduction : Pouvez-vous me parler de ce que vous avez vécu au travail?

- ❖ Qu'avez-vous fait pour passer au-travers de la situation?
- ❖ De quelle façon vos expériences au travail vous ont-elles affecté?
- ❖ Pouvez-vous me parler d'évènements difficiles qui vous sont arrivés au cours de votre vie?

OBJECTIFS D'ENTREVUE

Contexte

- ❖ Comprendre comment s'est déroulé le harcèlement psychologique de la cible
- ❖ Identifier l'élément déclencheur du processus de harcèlement
- ❖ Répertorier les actes négatifs subis par la cible
- ❖ Trouver la fréquence des actes négatifs et la durée

Stratégies de *coping*

- ❖ Identifier les mécanismes de *coping* utilisés par la cible
- ❖ Identifier la présence de pensées suicidaires, plan de passage à l'acte, tentatives, etc.

Conséquences du harcèlement psychologique

- ❖ Identifier les conséquences sur la santé physique, psychologique de la cible
- ❖ Trouver ce qui a été le plus douloureux et ce qui a eu le plus d'impact pour la cible
- ❖ **État de stress post-traumatique**
 - ❖ Identifier les éléments de reviviscence présents chez la cible (cauchemars, pensées intrusives, etc.)
 - ❖ Identifier les comportements d'évitement et les stimuli évités
 - ❖ Vérifier la présence de symptômes persistants d'activation neurovégétative (accès de colère, sursauts exagérés, etc.)

ANNEXE E

QUESTIONNAIRE DÉMOGRAPHIQUE

QUESTIONNAIRE DÉMOGRAPHIQUE

CODE (2 premières lettres du prénom et 2 premières lettres du nom de famille) : __/__/__/_

Âge : _____

Langue maternelle : __ français __ autre, laquelle? _____

Dans quelle province êtes-vous né(e)? __ Québec __ Autre, laquelle? _____

De quelle origine sont vos parents? __ Québécoise __ Autre, laquelle? _____

Éducation (s.v.p. cocher le dernier niveau d'études entreprises)

__ Aucune __ Études primaires __ Études secondaires

__ Études collégiales __ Études universitaires __ Études graduées

Statut marital:

__ Célibataire __ Marié(e) __ Séparé(e)

__ Divorcé(e) __ Veuf/veuve __ Conjoint de fait

Avez-vous déjà reçu un diagnostic d'un problème psychologique par un professionnel?

__ Non __ Oui, lequel? _____

Occupation : _____

Êtes-vous actuellement en arrêt de travail? __ Non __ Oui, depuis quand? _____

Vos problèmes au travail sont-ils terminés?

__ Non __ Oui, depuis combien de temps? __ moins de 2 ans __ plus de 2 ans

Vos problèmes au travail sont-ils en lien avec :

__ un/des supérieurs hiérarchiques __ un/des collègue(s) __ un/des subordonné(s)

Merci beaucoup!

ANNEXE F

TABLEAU DES COMPORTEMENTS NÉGATIFS (NAQ)

Tableau répertoriant les comportements négatifs rapportés selon le NAQ

Nom	Harceleur	Comportements négatifs rapportés	Durée	Fin
Barbara	Collègue (f) + Supérieure	On garde des informations qui affecte son travail; On l'humilie et la ridiculise par rapport à son travail; On lui retire la responsabilité d'activités clés et on les remplace par des activités banales; On répand des rumeurs à son sujet; On l'ignore, l'exclue, la mets à l'écart; On l'insulte et on fait des remarques offensantes quant à ses attitudes; On crie après elle et elle est la cible de colère; On l'intimide en la montrant doigt, en envahissant son espace personnel; On lui conseille de quitter son emploi; On lui rappelle constamment ses erreurs; On l'ignore et agit de manière hostile à son approche; On critique sans cesse son travail et ses efforts; On ignore ses opinions et points de vue; On ignore ses choses sans fondement sur elle; On surveille excessivement son travail; On dit des choses sans fondement sur elle; On fait pression sur elle pour qu'elle ne réclame pas des prestations auxquelles elle a droit; Elle est l'objet de moqueries excessives; Elle est exposée à une surcharge de travail ingérable.	1 an et demi	Oui, depuis 3 ans
Jonathan	Collègues (m) + Supérieur	On garde des informations qui affecte son travail; On l'humilie et le ridiculise par rapport à son travail; On lui confie des tâches inférieures à ses compétences; On lui retire la responsabilité d'activités clés et on les remplace par des activités banales; On répand des rumeurs à son sujet; On l'ignore, l'exclue, le mets à l'écart; On l'insulte et on fait des remarques offensantes quant à sa personne, ses attitudes et sa vie privée; On crie après lui et il est la cible de colère; On l'intimide en le montrant doigt, en envahissant son espace personnel ou en bloquant le passage; On lui conseille de quitter son emploi; On lui rappelle constamment ses erreurs; On l'ignore et agit de manière hostile à son approche; On critique sans cesse son travail et ses efforts; On ignore ses opinions et points de vue; Les gens avec qui il ne s'entend pas lui font des farces; On dit des choses sans fondement contre lui; On surveille excessivement son travail; Il est l'objet de moqueries excessives; On le menace de violences.	2 ans	Oui, depuis 3 ans et demi

Julien	Supérieur	On garde des informations qui affecte son travail; On l'humilie et le ridiculise par rapport à son travail; On répand des rumeurs à son sujet; On l'ignore, l'exclue, le mets à l'écart; On l'insulte et on fait des remarques offensantes quant à sa personne, ses attitudes et sa vie privée; On crie après lui et il est la cible de colère; On l'intimide en le montrant doigt, en envahissant son espace personnel ou en bloquant le passage; On lui conseille de quitter son emploi; On lui rappelle constamment ses erreurs; On l'ignore et agit de manière hostile à son approche; On critique sans cesse son travail et ses efforts; On ignore ses opinions et points de vue; On lui confie des tâches avec des objectifs et des délais irraisonnables ou impossibles; On dit des choses sans fondement contre lui; On surveille excessivement son travail; Il est l'objet de moqueries excessives; Il est exposé à une surcharge de travail ingérable.	11 ans	Oui, depuis 2 ans
Léa	Supérieur	On garde des informations qui affecte son travail; On l'humilie et la ridiculise par rapport à son travail; On lui confie des tâches inférieures à ses compétences; On lui retire la responsabilité d'activités clés et on les remplace par des activités banales; On répand des rumeurs à son sujet; On l'ignore, l'exclue, la mets à l'écart; On l'insulte et on fait des remarques offensantes quant à sa personne, ses attitudes et sa vie privée; On crie après elle et elle est la cible de colère; On l'intimide en la montrant doigt, en envahissant son espace personnel; On lui conseille de quitter son emploi; On lui rappelle constamment ses erreurs; On l'ignore et agit de manière hostile à son approche; On critique sans cesse son travail et ses efforts; On ignore ses opinions et points de vue; On lui confie des tâches avec des objectifs et des délais irraisonnables ou impossibles; On dit des choses sans fondement contre elle; On surveille excessivement son travail; On fait pression sur elle pour qu'elle ne réclame pas des prestations auxquelles elle a droit; Elle est l'objet de moqueries excessives; Elle est exposée à une surcharge de travail ingérable; On la menace de violences.	2 ans et demi	Oui depuis 1 an
Marianne	Supérieure	On garde des informations qui affecte son travail; On l'humilie et la ridiculise par rapport à son travail; On répand des rumeurs à son sujet; On l'ignore, l'exclue, la mets à l'écart; On crie après elle et elle est la cible de colère; On lui conseille de quitter son emploi; On lui rappelle constamment ses erreurs; On l'ignore et agit de manière hostile à son approche; On critique sans cesse son travail et ses efforts; On ignore ses opinions et points de vue; On dit des choses sans fondement sur elle; On surveille excessivement son travail.	3 ans et demi	Oui, depuis 2 ans et demi

Marjorie	Supérieur	On l'humilie et la ridiculise par rapport à son travail; On lui confie des tâches inférieures à ses compétences; On lui retire la responsabilité d'activités clés et on les remplace par des activités banales; On répand des rumeurs à son sujet; On l'ignore, l'exclue, la mets à l'écart; On l'insulte et on fait des remarques offensantes quant à sa personne, ses attitudes et sa vie privée; On crie après elle et elle est la cible de colère; On l'intimide en la montrant doigt, en envahissant son espace personnel; On lui rappelle constamment ses erreurs; On l'ignore et agit de manière hostile à son approche; On critique sans cesse son travail et ses efforts; On ignore ses opinions et points de vue; On lui confie des tâches avec des objectifs et des délais irraisonnables ou impossibles; On dit des choses sans fondement contre elle; On surveille excessivement son travail; On fait pression sur elle pour qu'elle ne réclame pas des prestations auxquelles elle a droit; Elle est l'objet de moqueries excessives; Elle est exposée à une surcharge de travail ingérable; On la menace de violences.	7 mois	Oui, depuis 3 ans et demi
Matilda	Supérieure	On garde des informations qui affecte son travail; On l'humilie et la ridiculise par rapport à son travail; On lui retire la responsabilité d'activités clés et on les remplace par des activités banales; On répand des rumeurs à son sujet; On l'ignore, l'exclue, la mets à l'écart; On crie après elle et elle est la cible de colère; On lui conseille de quitter son emploi; On lui rappelle constamment ses erreurs; On l'ignore et agit de manière hostile à son approche; On critique sans cesse son travail et ses efforts; On ignore ses opinions et points de vue; On lui confie des tâches avec des objectifs et des délais irraisonnables ou impossibles; On dit des choses sans fondement contre elle; On surveille excessivement son travail; Elle est exposée à une surcharge de travail ingérable.	4 ans	Oui, depuis 1 an
Natasha	Collègue (f)	On lui confie des tâches inférieures à ses compétences; On lui retire la responsabilité d'activités clés et on les remplace par des activités banales; On lui conseille de quitter son emploi; On ignore ses opinions et points de vue; On lui confie des tâches avec des objectifs et délais irraisonnables; On dit des choses sans fondements contre elle; On surveille excessivement son travail; On l'expose à une surcharge de travail ingérable.	6 mois	Oui, depuis 7 mois

Sabrina	Supérieure	On garde des informations qui affecte son travail; On l'humilie et la ridiculise par rapport à son travail; On lui confie des tâches inférieures à ses compétences; On lui retire la responsabilité d'activités clés et on les remplace par des activités banales; On répand des rumeurs à son sujet; On l'ignore, l'exclue, la mets à l'écart; On l'insulte et on fait des remarques offensantes quant à sa personne, ses attitudes et sa vie privée; On crie après elle et elle est la cible de colère; On l'intimide en la montrant doigt, en envahissant son espace personnel; On lui conseille de quitter son emploi; On lui rappelle constamment ses erreurs; On l'ignore et agit de manière hostile à son approche; On critique sans cesse son travail et ses efforts; On ignore ses opinions et points de vue; Les gens avec qui elle ne s'entend pas lui font des farces; On lui confie des tâches avec des objectifs et des délais irraisonnables ou impossibles; On dit des choses sans fondement contre elle; On surveille excessivement son travail; On fait pression sur elle pour qu'elle ne réclame pas des prestations auxquelles elle a droit; Elle est l'objet de moqueries excessives.	8 mois	Oui, depuis 1 mois
Victoria	Supérieur	On garde des informations qui affecte son travail; On l'humilie et la ridiculise par rapport à son travail; On lui confie des tâches inférieures à ses compétences; On lui retire la responsabilité d'activités clés et on les remplace par des activités banales; On répand des rumeurs à son sujet; On l'ignore, l'exclue, la mets à l'écart; On l'insulte et on fait des remarques offensantes quant à sa personne, ses attitudes et sa vie privée; On crie après elle et elle est la cible de colère; On l'intimide en la montrant doigt, en envahissant son espace personnel; On lui rappelle constamment ses erreurs; On l'ignore et agit de manière hostile à son approche; On critique sans cesse son travail et ses efforts; On ignore ses opinions et points de vue; Les gens avec qui elle ne s'entend pas lui font des farces; On lui confie des tâches avec des objectifs et des délais irraisonnables ou impossibles; On dit des choses sans fondement contre elle; On surveille excessivement son travail; On fait pression sur elle pour qu'elle ne réclame pas des prestations auxquelles elle a droit; Elle est l'objet de moqueries excessives; Elle est exposée à une surcharge de travail ingérable; On la menace de violences.	8 ans	Oui, depuis 2 ans

Virginie	Supérieur	<p>On garde des informations qui affecte son travail; On l'humilie et la ridiculise par rapport à son travail; On lui confie des tâches supérieures à ses compétences; On lui retire la responsabilité d'activités clés et on les remplace par des activités banales; On répand des rumeurs à son sujet; On l'ignore, l'exclue, la mets à l'écart; On l'insulte et on fait des remarques offensantes quant à ses attitudes et sa tenue vestimentaire; On crie après elle et elle est la cible de colère; On l'intimide en la montrant doigt, en envahissant son espace personnel; On lui conseille de quitter son emploi; On lui rappelle constamment ses erreurs; On l'ignore et agit de manière hostile à son approche; On critique sans cesse son travail et ses efforts; On ignore ses opinions et points de vue; Les gens avec qui elle ne s'entend pas lui font des farces; On lui confie des tâches avec des objectifs et des délais irraisonnables ou impossibles; On dit des choses sans fondement contre elle; On surveille excessivement son travail; On fait pression sur elle pour qu'elle ne réclame pas des prestations auxquelles elle a droit; Elle est l'objet de moqueries excessives; Elle est exposée à une surcharge de travail ingérable.</p>	3 ans et quart	Oui, depuis 6 mois
----------	-----------	--	----------------	--------------------

RÉFÉRENCES

- American Psychiatric Association. (2000). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders, text revision* (4^e éd.). Washington DC: APA.
- American Psychiatric Association. (2000a). ...*MINI DSM-IV-TR. Critères diagnostiques*. Paris : Masson.
- Amerian Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (5th ed.). Washington DC: APA.
- Andersson, L. M. et Pearson, C. M. (1999). *Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace*. *Academy of Management Review*, 24, 452-471.
- Aquino, A. et Lamertz, K. (2004). A Relational Model of Workplace Victimization: Social Roles and Patterns of Victimization in Dyadic Relationships. *Journal of Applied Psychology*, 89, 1023-1034.
- Araujo, M.S., McIntyre, S.E. et McIntyre, T.M. (2008). Bullying at Workplace: Prevalence, individual and organizational consequences. [Résumé]. *Programme de la 6e conférence internationale sur le harcèlement psychologique/moral au travail*. Montréal, Université du Québec à Montréal, 4-6 juin 2008.
- Archer, D. (1999). Exploring Bullying Cultures in the para-military organisation. *International Journal of Manpower*, 20 (1/2), 94-105.
- Ashforth, B. (1994). Petty tyranny in organizations. *Human Relations*, 47(7), 755-778.
- Avina, C. et O'Donohue, W. (2002). Sexual harassment and PTSD : Is Sexual Harassment Diagnosable Trauma? *Journal of Traumatic Stress*, 15(1), 69-75.
- Balducci, C., Alfano, V. et Fraccaroli, F. (2009). Relationships between Mobbing at work and MMPI-2 Personality Profile, Posttraumatic Stress Symptoms, and Suicidal Ideation and Behavior. *Violence and Victims*, 24 (1), 52-67.

- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Bard, M. et Sangrey, D. (1979). *The crime victim's book*. New York: Basic Books.
- Barnett, P. A. et Gotlib, I. H. (1988). Dysfunctional attitudes and psychosocial stress: The differential prediction of future psychological symptomatology. *Motivation and Emotion*, 12, 251-270.
- Baron, R., et Neuman, J. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22, 161-173.
- Baron, R. A., Neuman, J. H. et Geddes, D. (1999). Social and Personal Determinants of Workplace Aggression: Evidence for the Impact of Perceived Injustice and the Type A Behavior Pattern. *Aggressive Behavior*, 25, 282-296.
- Barrois, C. (1996). «Post-Traumatic Stress Disorders» (PTSD) et «États de stress post-traumatique»: les dangers et erreurs cliniques et conceptuelles de ces dénominations dans les classifications DSM-IV et CIM-10. *Annales médico-psychologiques*, 8-9, 542-547.
- Baumeister, R.F. et Leary, M.R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117, 497-529.
- Beaud, S. et Weber, F. (2003). *Guide de l'enquête de terrain*. Paris : La Découverte.
- Beaudry, M. et Boisvert, J.-M. (2012). *S'affirmer et communiquer*. Montréal: Éditions de l'Homme. 325 pages.
- Beck, A.T., Steer, R.A. (1993). *Manual for the Beck Anxiety Inventory*. San Antonio, TX: The Psychological Corporation.
- Beck, A. T., Steer, R.A., Brown, G.K. (1996). *Manual for the Beck Depression Inventory*. San Antonio, TX: The Psychological Corporation.
- Bee, H. et Boyd, D. (2002). *Les âges de la vie. Psychologie du développement humain*. Saint-Laurent, Québec: Éditions du Renouveau Pédagogique Inc.
- Berten, A.(2001). Axel Honneth: La lutte pour la reconnaissance. *Revue Philosophique de Louvain*, 99(1), 135-139.
- Beswick, J., Gore, J. et Palferman, D. (2006). Bullying at work: a review of the

- littérature. *Health and Safety Laboratory*. Harpurhill, England. 59 p.
- Bethards, B. (1997). *Interprétez vos rêves avec le dictionnaire des rêves*. Genève: Éditions Vivez Soleil.
- Bjorkqvist, K., Osterman, K. et Hjelt-Back, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.
- Blake, D.D., Weathers, F.W., Nagy, L.M., Kaloupek, D.G., Gusman, F.D., Charney, D.S., *et al.* (1995). The development of a clinician-administered PTSD scale. *Journal of Traumatic Stress*, 8, 75-90.
- Bloch, H. *et al.* (dir. publ.). (2007). *Grand dictionnaire de la psychologie*. Paris: Larousse.
- Boehm, C. (1986). Capital punishment in tribal Montenegro: Implications for law, biology, and theory of social control. *Ethnology and Sociobiology*, 7, 305-320.
- Bond, L., Carlin, J.B., Thomas, L., Rubin, K. et Patton, G. (2001). Does bullying cause emotional problems? A prospective study in young teenagers. *British Medical Journal*, 323, 480-484.
- Bond, S.A., Tuckey, M.R. et Dollard, M.F. (2010). Psychosocial safety climate, workplace bullying and symptoms of posttraumatic stress. *Organisational Development Journal*, 28(1), 37-59.
- Bosco, J. (2007). *Dicionário Psicanalítico dos Sonhos*. São Paulo: Madras Editora.
- Bowling, N.A. et Beehr, T.A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta analysis. *Journal of Applied psychology*, 91 (5), 998-1012.
- Bowman, M.L. (1999). Individual differences in posttraumatic distress: Problems with the DSM-IV model. *Canadian Journal of Psychiatry*, 44, 21-33.
- Boyer, R., Guay, S. et Marchand, A. (2007). Épidémiologie de l'état de stress post-traumatique. In S. Guay et A. Marchand (Éds.) *Les troubles liés aux événements traumatiques : Dépistage, évaluation et traitements* (pp. 23-50). Montréal : Les presses de l'université de Montréal.
- Breslau, N. (2002). Epidemiologic studies of trauma and posttraumatic stress disorder and other psychiatric disorders. *Canadian Journal of Psychiatry*, 47, 923-929.

- Breslau, N. (2009). The epidemiology of trauma and posttraumatic stress disorder and other psychiatric disorders. *Trauma, Violence and Abuse*, 10 (3), 198-210.
- Brewin, C., Lanius, R.A., Novac, A., Schnyder, U. et Galea, S. (2009). Reformulating PTSD for DSM-V: life after criterion A. *Journal of Traumatic stress*, 22(5), 366-373.
- Brillon, P. (2004). *Comment aider les victimes souffrant de stress post-traumatique*. Outremont : Éditions Québecor.
- Brillon, P. (2005). *Comment aider les victimes souffrant de stress post-traumatique*, 2^e ed. Outremont : Éditions Québecor.
- Brillon, P. (2006). *Se relever d'un traumatisme. Réapprendre à vivre et à faire confiance*, 2^e ed. Outremont: Éditions Québecor.
- Brillon, P., Marchand, A., Stephenson, R. (1996). Modèles comportementaux et cognitifs du trouble de stress post-traumatique. *Santé mentale au Québec*, 21(1), 129-124.
- Brodsky, C. (1976). *The harassed worker*. Toronto: Lexington Books, DC Health and Company.
- Brousse, G., Fontana, L., Ouchchane, L., Boisson, C., Gerbaud, L., Bourguet, D., Perrier, A., Schmitt, A., Llorca, P.M. et Chamoux, A. (2008). Psychopathological features of a patient population of targets of workplace bullying. *Occupational Medicine*, 8 (2), 122-128.
- Bruchon-Schweitzer, M. (2001). Stress et vulnérabilité. Un modèle transactionnel en psychologie de la santé. *Monographies de Psychopathologie*, 6, 97-123.
- Bruckner, P. (1995). *La tentative de l'innocence*. Paris:Grasset.
- Brugha, T. S., Morgan, Z., Bebbington, R., Jenkins, R., Lewis, G., Farrell, M. et Meltzer, H. (2003). Social support networks and type of neurotic symptom among adults in British households. *Psychological Medicine*, 33, 307-318.
- Canada, ministère de la justice. 2005. *La violence familiale au Canada: un profil statistique*. No 85-224-XIF. Ottawa: Centre Canadien de la statistique juridique.
- Caponecchia, C. et Wyatt, A. (2008). Victimising the « Bully »: Problems with the « Workplace Psychopaths » Approach. [Résumé]. *Programme de la 6e*

conférence internationale sur le harcèlement psychologique/moral au travail.
Montréal, Université du Québec à Montréal, 4-6 juin 2008.

- Caron, J. (2000). *Un guide de validation transculturelle des instruments de mesure en santé mentale.* Ressources en Santé Mentale du Québec (RSMQ).
- Chambers, H.E. (2004). *My Way or the Highway: The Micromanagement Survival Guide.* San Francisco, Californie: Berrett-Koehler Publishers.
- Charmaz, K. (2000). Grounded Theory. Objectivist and Constructivist Methods. In N.K. Denzin et Y.S. (Éds.), *Handbook of Qualitative Research*, 2^e ed., (pp.509-535). London: Sage Publications.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: a practical guide through qualitative analysis.* London: Sage Publications.
- Cohen, S. et Wills, T. A. (1985). Stress, social support and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.
- Collinson, D. (1988). Engineering humour: Masculinity, joking and conflict in shop floor relations. *Organization Studies*, 9 (2), 181-199.
- Commission des Normes du Travail. Gouvernement du Québec. (2004) *Un milieu de travail sans harcèlement psychologique, c'est l'affaire de tous! Guide de sensibilisation à l'intention des employeurs et des salariés.* Québec.
- Courtel, Y. (2008). La lutte pour la reconnaissance dans la philosophie sociale d'Axel Honneth. *Revue des sciences religieuses*, 82, 1, 5-23.
- Cowie, H., Naylor, P., Rivers, I., Smith, P.K., et Pereira, B. (2002). Measuring workplace bullying. *Aggression and Violent Behavior*, 33-51.
- Coyne, I., Seigne, E. et Randall, P. (2000). Predicting workplace victim status from personality. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9(3), 335-349.
- Crawford, N. (1999). Conundrums and Confusion in organizations: the etymology of the word «bully». *International Journal of Manpower*, 20 (1/2), 86-93.
- Creamer, M. (2000). Posttraumatic Stress Disorder Following Violence and Aggression. *Aggression and Violent Behavior*, 5(5), 431-449.
- Crocq, L. (2007). Stress et trauma. In L. Crocq, (Éd.). *Traumatismes psychiques.*

- Prise en charge psychologique des victimes.* (pp.3-13). France: Elsevier Masson.
- Crocq, L. (2012). *16 Leçons sur le Trauma.* Paris: Odile Jacob.
- Cutcliff, J. R. et McKenna, H. P. (1999). Establishing the credibility of qualitative research findings : the plot thickens. *Journal of Advanced Nursing*, 30(2), 374-380.
- Cutrona, C. E. et Russell, D. W. (1990). Type of social support and specific stress : Toward a theory of optimal matching. In B.R. Sarason *et al.* (Éds.), *Social Support, An Interactionnal View.* New York: John Wiley and Sons.
- Dahl, S. (1989). Acute response to rape – a PTSD variant. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 80 (Suppl.355), 56-62.
- Dansky, B. S., et Kilpatrick, D. G. (1997). Effects of sexual harassment. In W. O'Donohue (Éd.), *Sexual harassment: theory, research, and treatment* (pp.152-174). Boston; Toronto: Allyn and Bacon.
- Davidson, J., Malik, M., et Travers, J. (1997). Structured Interview for PTSD (SIP): Psychometric validation for DSM-IV criteria. *Depression and Anxiety*, 5, 127-129.
- Davison, G.C., Neale, J.M. et Kring, A.M. (2004). *Abnormal Psychology.* 9e édition. Hoboken, New Jersey: Wiley & sons.
- De Clercq, M. et Lebigot, F. (2001). *Les traumatismes psychiques.* Paris: Masson.
- De Gauléjac, V. et Taboada-Leonetti, I. (1994). *La lutte des places: insertion et désinsertion.* Paris : Desclé de Brouwer.
- Dejours, C. (1996). Centralité du travail et théorie de la sexualité. *Adolescence*, 14 (2), 9-29.
- Dejours, C. et Gernet, I. (2012). *Psychopathologie du travail.* France: Elsevier Masson.
- Denzin, N. K. (1989). *The Research Act.* Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Denzin, N. K. et Lincoln, Y. S. (2000). *Handbook of Qualitative Research*, 2^e ed. London: Sage Publications.

- DePrince, A. P. et Freyd, J.J. (2002). The Harm of Trauma. Pathological Fear, Shattered Assumptions, or Betrayal? In J. Kauffman (Éd.). *Loss of the assumptive world. A theory of traumatic loss*, (pp.71-82). New York: Brunner Routledge.
- Dessoy, E., Stassart, M., Courtois, A., Bernaerts, G., De Keyser, A., Nyssens, G., Haxhe, S. et Vande Verlde, C. (2005). Parentification - Infantilisation. Le processus d'individuation de la mère l'Anne. *Thérapie familiale*, 26(1), 37-53.
- Drapeau, M., Korner, A., Brunet, L., Granger, L., De Roten, Y. et Caspar, F. (2003). L'analyse des mobiles comme méthode qualitative : un exemple tiré d'une recherche sur le traitement des agresseurs sexuels pédophiles. *Recherches Qualitatives*, 23, 27-46.
- Drenth, P.J. et MOW International Research Team (1987). *The meaning of working*. London: Academic Press.
- Dubin, R. (1976). Work in modern society. In R. Dubin (Éd.). *Handbook of work Organization and Society*, (pp. 5-35). Chicago: Rand McNally.
- Ege, H. (2008). Bullying and Post Traumatic Embitterment Disorder (PTED): An Empirical Study. [Résumé]. *Programme de la 6e conférence internationale sur le harcèlement psychologique/moral au travail*. Montréal, Université du Québec à Montréal, 4-6 juin 2008.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*. 20 (1/2), 16-27.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*. 5 (4), 379-401.
- Einarsen, S., Hoel, H., et Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work and Stress*, 23, 24-44.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., et Cooper, C. (2003). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor Francis.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., et Cooper, C. (2011). The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, et C.L. Cooper (Éds.), *Bullying and harassment in the workplace*.

Developments in theory, research, and practice, 2^e éd., (pp. 3-40). Boca Raton, Floride: CRC Press.

- Einarsen, S. et Matthiesen, S.B. (1999). *Symptoms of PTSD among victims of bullying at work*. Paper presented at the 9th European Congress on Work and Organizational Psychology, Helsinki, 12-15th May 1999.
- Einarsen, S. et Mikkelsen, E.G. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf et C. Cooper (Éds.) *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (pp. 127-144). London, New York: Taylor & Francis Books Ltd.
- Einarsen, S. et Raknes, B.I. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263.
- Einarsen, S., Raknes, B. I. et Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Work and Organizational Psychologist*, 4, 381-401.
- Einarsen, S., Raknes, B. I., Matthiesen, S. B. et Hellesoy, O.H. (1994). Mobbing og harde personkonflikter. Helsefarlig samspill på arbeidsplassen (Bullying and Tough Interpersonal Conflicts. Health Injurious Interaction at the Work Place) . Bergen: Sigma Forlag.
- Einarsen, S., et Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organisations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185-201.
- Elhai, J.D., Kashdan, T.B., et Frueh, B.C. (2005). What is a traumatic event? *British Journal of Psychiatry*, 187, 189-190.
- Epstein, S. (1985). The implications of cognitive-experiential self-theory for research in social psychology and personality. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 15, 282-310.
- Epstein, S. (1991). The self-concept, the traumatic neurosis, and the structure of personality. In D. Ozer, J.M. Healy, et A.J. Stewart (Éds.), *Perspectives on personality*. (pp. 63-99). London: Jessica Kingsley.
- Eriksen, H.R., et Ursin, H. (2004). Subjective health complaints, sensitization, and sustained cognitive activation (stress). *Journal of Psychosomatic Research*, 56, 445-448.

- Fernet, M. (2005). *Amour, Violence et Adolescence*. Montréal, Québec: Presses de l'université du Québec. 265 pages.
- Festinger, L., Riecken, H.W., et Schachter, S. (1956). *When prophecy fails*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Foa, E. B. (1995). *Posttraumatic Stress Diagnostic Scale, manual*. Minneapolis, MN : National Computer Center.
- Foa, E. B., Cashman, L., Jaycox, L. et Perry, K. (1997). The validation of a self-report measure of post-traumatic diagnostic scale. *Psychological Assessment*, 9, 445-451.
- Foa, E. B., Riggs, D. S., Dancu, C. V. et Rothbaum, B. O. (1993). Reliability and validity of a brief instrument for assessing post-traumatic stress disorder. *Journal of Traumatic Stress*, 6, 459-473.
- Fontana, A., Litz, B, et Rosenheck, R. (2000). Impact of combat and sexual harassment on the severity of posttraumatic stress disorder among men and women peacekeepers in Somalia. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 188, 163-169.
- Fontana, A. et Rosenheck, R. (1998). Duty-related and sexual stress in the etiology of PTSD among women veterans who seek treatment. *Psychiatric Services*, 49(5), 658-662.
- Fracaro, K.E. (2007). The Consequences of Micromanaging. *Contract Management*, 47, 4-7.
- Freud, A. (1967). Comments on Trauma. In S.S. Furst (Éd.), *Psychic Trauma* (pp. 235-245). New York: Basic Books.
- Friedman, M.J., Resick, P.A., Bryant, R.A., et Brewin, C.R. (2011). Considering PTSD for DSM-5. *Depression and Anxiety*, 28, 750-769.
- Freud, S. et Breuer, J. (1956). *Études sur l'hystérie*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Freudenberger, H.J. (1987). *L'épuisement professionnel : la brûlure interne*. Chicoutimi, Québec: Édition Gaétan Morin.

- Frueh, B.C., Elhai, J.D. et Kaloupek, D.G. (2004). Unresolved issues in the assessment of trauma exposure and posttraumatic reactions. In G.M. Roen (Éd.), *Posttraumatic stress disorder: Issues and controversies* (pp. 63-84). New York: Wiley.
- Furst, S.S. (1967). Psychic Trauma: A Survey. In S.S. Furst (Éd.), *Psychic Trauma* (pp. 3-50). New York: Basic Books.
- Galea, S., Ahern, J., Resnick, H. *et al.* (2002). Psychological sequelae of the September 11 terrorist attacks in New York City. *New England Journal of Medicine*, 346, 982-987.
- Gandolfo, R. (1995). MMPI-2 Profiles of Worker's Compensation Claimants Who Present With Complaints of Harassment. *Journal of Clinical Psychology*, 51, 711-715.
- Geertz, C. (1973). *The Interpretation of Cultures*. New York, New York: Basic Books.
- Geninet, I., Marchand, A. (2007). La recherche de sens à la suite d'un événement traumatique. *Santé mentale au Québec*, 32(2), 11-35.
- Girardi, P., Monaco, E., Prestigiacomio, C., Talamo, A., Ruberto, A. et Tatarelli, R. (2007). Personality and psychopathological profiles in individuals exposed to mobbing. *Violence and Victims*, 22(2), 172-188.
- Glaser, B. G. (1992). *Basics of grounded theory analysis*. Mill Valley, CA: Sociology Press.
- Glaser, B. G. et Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory : strategies for qualitative research* (3e éd.). New York : Aldine de Gruyter.
- Glasl, F. (1982). The process of conflict escalation and roles of third parties. In G.B.J. Bomers et R. Peterson (Éds.), *Conflict management and industrial relations* (pp.119-140). Boston: Kluwer-Nijhoff.
- Glaser, L., Matthiesen, S. B., Nielsen, M. B. et Einarsen, S. (2007). Do targets of workplace bullying portray a general victim personality profile? *Scandinavian Journal of Psychology*, 48, 313-319.
- Glaser, L., Vie, T.L., Holmdal, G.R. et Einarsen, S. (2011). An application of affective events theory to workplace bullying. The role of emotions, trait anxiety, and trait anger. *European psychologist*, 16 (3), 198-208.
- Glendinning, P. M. (2001). Workplace bullying: Curing the cancer of the American workplace. *Public Personnel Management*, 30, 269-286.

- Gold, S.D., Marx, B.P., Soler-Baillo, J.M. et Salone, D.M. (2005). Is life stress more traumatic than traumatic stress? *Journal of Anxiety Disorders*, 19, 687-698.
- Grand, D., Martinez, C. et Overney, L. (2010). Des associations étiquetées comme «communautaires». Compte-rendu d'une étude-action. *Le sociographe*, 1(31), 12-23.
- Groeblinghoff, D. et Becker, M. (1996). A case study of mobbing and the clinical treatment of mobbing victims. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 277-294.
- Guberman, N. et Plante, M.-H. (1998). *La banalisation de la violence en milieu de travail*. Document synthèse, CINBIOSE-UQAM, Novembre 1998, 45 p.
- Guéguen, H. et Malochet, G. (2012). *Les théories de la reconnaissance*. Paris, France: La Découverte. 126 p.
- Hanley, G., et Bryant, M. (2008). The use of conceptual metaphors as interpretive tools in qualitative research. [Résumé]. *Programme de la 6e conférence internationale sur le harcèlement psychologique /moral au travail*. Montréal, Université du Québec à Montréal, 4-6 juin 2008.
- Hansen, A.M., Hogh, A., Persson, R., Karlson, B., Garde, A.H. et Orbaek, P. (2006). Bullying at work, health outcomes, and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research*, 60, 63-72.
- Hershcovis, M.S. (2011). «Incivility, social undermining, bullying ... oh my!»: A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Social Psychology*, 137 (6), 677-689.
- Hirigoyen, M.-F. (1998). *Le harcèlement moral: la violence perverse au quotidien*. Paris: Syros.
- Hirigoyen, M.-F. (2001). *Le harcèlement moral dans la vie professionnelle*. Paris : Syros.
- Hoel, H. et Beale, D. (2006). Workplace Bullying, Psychological Perspectives and Industrial Relations: Towards a Contextualized and Interdisciplinary Approach. *British Journal of Industrial Relations*, 44, 239-262.
- Hoel, H. et Cooper, C. L. (2003). Origins of bullying: Theoretical frameworks for explaining workplace bullying. In Tehrani (Éd.), *Building a culture of respect: Managing bullying at work* (pp. 3-19). London, New York: Taylor & Francis

Inc.

- Hoel, H., Cooper, C. L., et Faragher, B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 443-465.
- Hoel, H., Einarsen, S. et Cooper, C.L. (2003). Organisational effects of bullying. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf et C. Cooper (Éds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (pp. 203-218). London, New York: Taylor & Francis Books Ltd.
- Hoel, H. et Salin, D. (2003). Explaining bullying at work. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf et C. Cooper (Éds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (pp. 203-218). London, New York: Taylor & Francis Books Ltd.
- Hoel, H., Sheehan, M., Cooper, C.L., et Einarsen, S. (2011). Organisational effects of workplace bullying. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, et C.L. Cooper (Éds.), *Bullying and harassment in the workplace. Developments in theory research, and practice*, 2^e éd. (pp. 129-148). Boca Raton, Floride: CRC Press.
- Hoel, H., Sparks, K., et Cooper, C.L. (2001) *The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment*. Report Commissioned by the International Labour Organization Geneva. 81p.
- Hogh, A., Mikkelsen, E.G. et Hansen, A.M. (2011). Individual consequences of workplace bullying/mobbing. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, et C.L. Cooper (Éds.), *Bullying and harassment in the workplace. Developments in theory research, and practice* (2e éd., pp. 107-128). Boca Raton, Floride: CRC Press.
- Honneth, A. (1992, 2000, 2002). *La lutte pour la reconnaissance*. Paris: Éditions du Cerf.
- Honneth, A. (2004). Visibilité et invisibilité. Sur l'épistémologie de la reconnaissance. *Revue du Mauss*, 1 (23), 137-151.
- Honneth, A. (2008). *La société du mépris: Vers une nouvelle théorie critique*. Paris: La découverte.
- Horowitz, M.J. (1975). Intrusive and repetitive thoughts after stress. *Archives of General Psychiatry*, 32, 1457-1463.

- Horowitz, M.J. (1978). *Stress response syndromes*. Northvale: Jason Aronson inc.
- Horowitz, M.J. (1983). Psychological response to serious life events. Dans S. Breznitz (Éd.), *The denial of stress*. New York: International Universities Press.
- Horowitz, M.J., Wilner, M. et Alvarez, W. (1979). Impact of Events Scale: A mesure of subjective stress. *Psychosomatic Medecine*, 41(3), 209-218.
- Houbre, B., Fischer, G.-N., Lanfranchi, J.-B., Auxéméry, Y., Dodeler, V. et Tarquinio, C. (2009). Bullying et identité: Détérioration identitaire et altération des croyances. *Interacções*, 13, 147-163.
- Hughes, E. (1996). *Le drame social du travail*. In: Actes de la recherche en sciences sociales. Vol. 115, décembre 1996. Les nouvelles formes de domination dans le travail 92. (pp. 94-99).
- Janoff-Bulman, R. (1989). Assumptive worlds and the stress of traumatic events: Applications of the schema construct. *Social Cognition*, 7, 113-136.
- Janoff-Bulman, R. (1992). *Shattered Assumptions. Towards a new psychology of trauma*. New York: The Free Press.
- Jind, L. (2001). Do traumatic events influence cognitive schemata? *Scandinavian Journal of Psychology*, 42, 113-120.
- Johnson, J.G., Alloy, L.B., Panzarella, C., Metalsky, G.I., Rabkin, J.G., Williams, J.B., Abramson, L.Y. (2001). Hopelessness as a mediator of the association between social support and depressive symptoms: findings of a study of men with HIV. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 69, 1056-1060.
- Joseph, S., Mynard, H. et Mayall, M. (2000). Life-events and post-traumatic stress in a sample of English adolescents. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 10, 475-482.
- Josse, E. (2008). *Le debriefing psychologique dans un cadre professionnel*, Repéré à <http://www.victimology.be/fr/articles/debriefings.pdf>
- Keashly, L., et Harvey, S. (2005). Emotional abuse in the workplace. In S. Fox, et P. E. Spector (Éds.). *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*. (pp. 201-235). Washington, DC: APA.
- Kennett, F. (1976). *Comment interpréter vos rêves*. Paris: Éditions Princesses.

- Kivimaki, M., Elovainio, M. et Vahter, J. (2000). Workplace bullying and sickness absence in hospital staff. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 57, 656-660.
- Lacan, J. (1968). *The Language of the Self: The function of language in psychoanalysis*. New York: Delta.
- Laget, A. (1995). *Freud et le temps*. France: Presses Universitaires de Lyon, 153 p.
- Lakey, B. et Cohen, S. (2000). Social support theory and measurement. In S. Cohen, L.G. Underwood et B.H. Gottlieb (Éds.), *Social Support Measurement and Intervention : A Guide for Health and Social Scientists* (pp. 29-52). New York: Oxford University Press.
- Lakoff, G. et Johnson, M. (1980). *Metaphors we live by*. Chicago: The University of Chicago Press. 242 p.
- Laplanche, J. et Pontalis, J.-B. (1968). *Vocabulaire de la psychanalyse*. France: Presses Universitaires de France.
- Laposa, J.M, Alden, L.E. et Fullerton, L.M. (2003). Work stress and posttraumatic stress disorder in ED nurses/personnel. *Journal of Emergency Nurses*, 29(1), 23-28.
- Larivey, M. (2002). *La puissance des émotions*. Montréal: Les Éditions de l'Homme.
- Laubin, S. (2008). L'infantilisation de la personne âgée en établissement gériatrique. *Le journal des psychologues*, 3(256), 34-35.
- Lazarus, R.S. et Folkman S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York, Springer.
- Lebigot, F. (2005). *Traiter les traumatismes psychiques: Clinique et prise en charge*. Paris: Dunod. 239 p.
- Leary, M.R., Tambor, E.S., Terdal, S.K., et Downs, D.L. (1995). Self-esteem as an interpersonal monitor: The sociometer hypothesis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 518-530.
- Lee, R. (2008) I Can't Believe It Happened! A Case Study on the Experience and Effects of Workplace Bullying on the Victim and Witness. [Résumé]. *Programme de la 6e conférence internationale sur le harcèlement psycho-*

logique /moral au travail. Montréal, Université du Québec à Montréal, 4-6 juin 2008.

- Lemitre, S. (2011). Rumination mentale. In C. Damiani et F. Lebigot (Éds.). *Les mots du trauma. Vocabulaire de psychotraumatologie*. (p. 213). Paris: Édition Philippe Duval.
- Lev-Wiesel, R., Nuttman-Schwartz, O., et Sternberg, R. (2006). Peer rejection during adolescence: Psychological long-term effects - A brief report. *Journal of Loss and Trauma*, 11, 131-142.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1992). *Psykiatriske problem vid vuxenmobbing. En rikstackande undersökning med 2.438 intervjuer. Delrapport 3* [Psychiatric problems in relation to adult mobbing: A national survey of 2438 interviews. Report no. 3]. Stockholm, Sweden: Arbetarskyddstyrelsen.
- Leymann, H. (1996). *La persécution au travail*. Paris : Seuil.
- Leymann, H. (1996a). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Leymann, H., et Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organization Psychology*, 5, 251-275.
- Lhuillier, D. (2002). *Placardisé: des exclus dans l'entreprise*. Paris: Seuil.
- Linden, M. (2003). Posttraumatic Embitterment Disorder. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 72(4), 195-202.
- Linden, M., Baumann, K., Rotter, M. et Schippan, B. (2007). The psychopathology of posttraumatic embitterment disorders. *Psychopathology*, 40(3), 159-165.
- Linhardt, D. (2009). *Perte d'emploi, perte de soi*. Toulouse: Érès.
- Long, M.E., et Elhai, J.D. (2009). Posttraumatic Stress Disorder's Traumatic Stressor Criterion: History, Controversy, and Clinical and Legal Implications. *Psychological Injury and Law*, 2, 167-178.
- Long, M.E., Elhai, J.D., Schweinle, A., Gray, M.J., Grubaugh, A.L., et Frueh, B.C.

- (2008). Differences in posttraumatic stress disorder diagnostic rates and symptom severity between Criterion A1 and non-criterion A1 stressors. *Journal of Anxiety Disorders*, 22, 1255-1263.
- Lutgen-Sandvik, P. (2005). *Water smoothing stones: Subordinates resistance to workplace bullying*. Thèse de doctorat, Université de l'Arizona State.
- Lutgen-Sandvik, P., Namie, G. et Namie, R. (2009). Workplace Bullying: Causes, Consequences, and Corrections. In P. Lutgen-Sandvik et B.D. Sypher (Éds.). *Destructive Organizational Communication*. (pp. 27-52). New York: Routledge Press.
- Malcuit, G., Pomerleau, A. et Maurice, P. (1995). *Psychologie de l'apprentissage - Termes et concepts*. St-Hyacinthe, Québec: Edisem.
- Malt, U., Karlehagen, J., et Leymann, H. (1993). The effect of major railway accidents on the psychological health of train drivers: II. A longitudinal study of the one-year outcome after the accident. *Journal of Psychosomatic Research*, 8(37), 807-817.
- Marchand, A. et Brillon, P. (1999). Le trouble de stress post-traumatique. In R. Ladouceur, Marchand, A. et Boisvert J. M. (Éds.), *Les troubles anxieux : Approche cognitive et comportementale* (pp. 149-182). Montréal: Gaëtan Morin.
- March, J.S. (1993). What constitutes a stressor? The criterion A issue. In J.R.T. Davidson et E.B. Foa (Éds.). *Posttraumatic stress disorder: DSM-IV and beyond* (pp. 37-56). Washington, DC: American Psychiatric Press.
- Martin, L.L. et Tesser, A. (1996). Some ruminative thoughts. In R.S.Jr. Wyer (Éd.), *Ruminative Thoughts: Advances in Social Cognition*, 9, (pp. 1-48). Mahwah, N.J., Lawrence Erlbaum Associates.
- Matthiesen, S. B. (2006). *Bullying at work. Antecedents and outcomes*. Thèse de doctorat, University of Bergen, Norway, 96 p.
- Matthiesen, S. B., Aasen, E., Holst, G., Wie, K. et Einarsen, S. (2003). The escalation of conflict: a case study of bullying at work. *International Journal of Management and Decision Making*. 4(1), 96-112.
- Matthiesen, S. B., et Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 467-484.

- Matthiesen, S. B., et Einarsen, S. (2004). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. *British Journal of Guidance & Conselling*, 32, 335-356.
- Matthiesen, S. B., et Einarsen, S. (2005). Perpetrators and targets of bullying at work: Role stress and individual differences. *Violence and Victims*, 22(6), 735-753.
- Mathisen, G. E., Einarsen, S. et Mykletun, R. (2008). The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant sector. *Scandinavian Journal of Psychology*, 49, 59-68.
- Mayhew, C., McCarthy, P., Chappell, D., Quinlan, M., Barker, M. et Sheehan, M. (2004). Measuring the extent of impact from occupational violence and bullying on traumatised workers. *Employee responsibilities and Rights Journal*, 16, 117-134.
- McCann, L., et Pearlman, L.A. (1990). *Psychological trauma and the adult survivor*. New York: Brunner/Mazel.
- McCracken, G. (1988). *The long interview*. Qualitative research methods series. Volume 13. Californie: Sage Publications.
- McDermut, J.F., Haaga, D. A. F., et Kirk, L. (2000). An evaluation of stress symptoms associated with academic sexual harassment. *Journal of Traumatic Stress*, 13, 397-411.
- McNally, R.J. (2003). Progress and controversy in the study of posttraumatic stress disorder. *Annual Review of Psychology*, 54, 229-252.
- McNally, R.J. (2004). Conceptual problems with DSM-IV criteria for posttraumatic stress disorder. In G.M. Rosen (Éd.). *Stress Disorder: Issues and Controversies* (pp. 1-14). Chichester: Wiley.
- McNally, R.J. (2010). Can we salvage the concept of trauma in DSM-V? *The Psychologist*, 23, 386-389.
- McShane, S.L. et Benabou, C. (2008). *Comportement organisationnel. Comportements humains et organisations dans un environnement complexe*. Montréal, Québec: Chenelière McGraw-Hill.
- Meurs, J.A. et Perrewé, P.L. (2011). Cognitive activation theory of stress: An integrative theoretical approach to work stress. *Journal of Management*, 37 (4), 1043-1068.

- Mikhail, A. (1985). Stress, a psychophysiological conception. In A. Monat et R. S. Lazarus (Eds.), *Stress and coping: An anthology* (pp. 30–39). New York, NY: Columbia University Press.
- Mikkelsen, E.G. (2001). *Workplace Bullying: its prevalence, aetiology and health correlates*. Thèse de doctorat, University of Aarhus.
- Mikkelsen, E. G., et Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish Work-life: .Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 393-413.
- Mikkelsen, E. G. et Einarsen, S. (2002). Basic assumptions and symptoms of posttraumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 87-111.
- Mikkelsen, E.G., et Einarsen, S. (2002b). Relationship between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: The role of state negative affectivity and generalized self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43, 397-405.
- Moayed, F.A., Daraiseh, N., Shell, R. et Salem, S. (2006). Workplace bullying: A systematic review of risk factors and outcomes. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 7(3), 311-327.
- Mol, S.S.L., Arnts, A., Metsemakers, J.F.M, Dinant, G.-J., Vilters-Van, Montfort, A.P. et Kottnerus, A. (2005). Symptoms of post-traumatic stress disorder after non-traumatic events: evidence from an open population study. *British Journal of Psychiatry*, 186, 494-499.
- Mouchard, D. (2009). *Être représenté. Mobilisations d'exclus dans la France des années 1990*. Économica, Paris.
- Moreno-Jimenez, B., Rodriguez-Munoz, A., Garrosa, E. et Morante, M.E. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: Un estudio exploratorio [Organizational antecedents of mobbing: An exploratory study]. *Psicothema*, 17, 648-653.
- Moreno-Jimenez, B., Rodriguez-Munoz, A., Pastor, J.C., Sanz-Vergel, A.I., et Garrosa, E. (2009). The moderating effects of psychological detachment and thoughts of revenge in workplace bullying. *Personality and Individual differences*, 46 (3), 359-364.
- Neuman, J. H. et Baron, R. A. (2003). Social antecedents of bullying : A social

- interactionist perspective. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf and C. Cooper (Éds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (pp. 185-201). London, New York: Taylor & Francis Books Ltd.
- Neuman, J. H., et Baron, R. A. (2005). Aggression in the workplace: a social-psychological perspective. In S. Fox et P. E. Spector (Éds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 13-40). Washington, DC: APA.
- Niedhammer, L., David, S., Degioanni, S., et al. (2006). Association between workplace bullying and depressive symptoms in the French working population. *Journal of Psychosomatic Research*, 61, 251-259.
- Niedl, K. (1996). Mobbing and Well-being: Economic and Personnel Development Implications. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 5, 239-250.
- Nielsen, M.B., et Einarsen, S. (2012). Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review. *Work & Stress*, 26 (4), 309-332.
- Nielsen, M.B., Matthiesen, S.B., et Einarsen, S. (2006). Sense of coherence among victims of workplace bullying – Preliminary findings. [Résumé]. *Programme de la 5e conférence internationale sur le bullying et le harcèlement au travail «The way forward»*. Dublin : Trinity College, 15-17 juin 2006.
- Nielsen, M.B., Matthiesen, S.B., et Hetland, J. (2008). Workplace bullying, mental health and job-satisfaction: Findings from a longitudinal study. [Résumé]. *Programme de la 6e conférence internationale sur le harcèlement psychologique/moral au travail*. Montréal, Université du Québec à Montréal, 4-6 juin 2008.
- North, C.S., Suris, A.M., Davies, M. et Smith, R.P. (2009). Towards validation of the diagnosis of post traumatic stress disorder. *American Journal of Psychiatry*, 166(1), 34-41.
- Notelaers, G. et Einarsen, S. (2012). The world turns at 33 and 45: Defining simple cutoff scores for the Negative Acts Questionnaire - Revised in a representative sample. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1- 13. doi:10.1080/1359432X.2012.690558
- O'Donnell, S., MacIntosh, J. et Wuest, J. (2010). A theoretical understanding of sickness absence among women who have experienced workplace bullying.

Qualitative Health Research, 20(4), 439-452.

- Okada, Y. et Roberts, G. S. (2005). Power Harassment in Japan's New Economy : Japan's Way Forward. [Résumé]. *Programme de la 5e conférence internationale sur le bullying et le harcèlement au travail «The way forward»*. Dublin : Trinity College, 15-17 juin 2006.
- Olde, E., van der Hart, O., Kleber, R. et van Son, M. (2006). Posttraumatic stress following childbirth: A review. *Clinical Psychology review*, 26, 1-16.
- Ouloukpona-Yinnon, A. P. (2005). L'éternelle marginalité de l'Afrique dans la littérature allemande. *Revue de littérature comparée*, 2 (314), 189-206.
- Ozer, E.J., Best, S.R., Lipsey, T.L. et Weiss, D.S. (2008). Predictors of posttraumatic stress disorder and symptoms in adults: a meta analysis. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice and Policy*, 5(1), 3-36.
- Palmieri, P. A. et Fitzgerald, L. F. (2005). Confirmatory factor analysis of posttraumatic stress symptoms in sexually harassed women. *Journal of Traumatic Stress*, 18 (6), 657-666.
- Parry, K. W. (1998). Grounded theory and social process: A new direction for leadership research. *Leadership Quarterly*, 9(1), 85-105.
- Pathé, M. et Mullen, P. E. (1997). The impact of stalkers on their victims. *British Journal of Psychiatry*, 170, 12-17.
- Pezé, M. (2002). *Le deuxième corps*. Paris: La Dispute.
- Piaget, J. (1971). *The construction of reality in the child*. New York: Basic Books.
- Prociuk, T.J., Breen, L.J., Lussier, R.J. (1976). Hopelessness, internal-external locus of control, and depression. *Journal of Clinical Psychology*, 32, 299-300.
- Quine, L. (2001). Workplace bullying in nurses. *Journal of Health Psychology*, 6, 73-84.
- Quivy, R., et Van Campenhoudt, L. (1995). *Manuel de recherches en sciences sociales*, 2^e éd. Paris : Dunod.
- Raffard, S. (2009). Le debriefing psychologique est-il efficace? *La revue du praticien*, 59 (7), 965.

- Rahim, M.A. et Magner, N.R. (1995). Confirmatory factor analysis of the styles of handling interpersonal conflict: First-order factor model and its invariance across groups. *Journal of Applied Psychology*, 80, 122-132.
- Ravin, J.M. et Boal, C.K. (1989). Post traumatic stress in the work setting: psychiatric injury, medical diagnosis, treatment and litigation. *American Journal of Forensic Psychiatry*, 10(2), 5-23.
- Ray, R.D., Ochsner, K.N., Cooper, J.C., Robertson, E.R., Gabrieli, J.D., Gross, J.J. (2005). Individual differences in trait rumination and the neural systems supporting cognitive reappraisal. *Cognitive, Affective & Behavioral Neuroscience*, 5(2), 156-168.
- Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7, 199-208.
- Rayner, C. (1998). Workplace bullying: Do something! *Journal of Occupational Health and Safety - Australia and New Zealand*, 14(6), 581-585.
- Rayner, C. et Cooper, C.L. (2003). The Black Hole in "Bullying at Work" Research. *International Journal of Management and Decision Making*, 4(1), 47-64.
- Rayner, C., et Hoel, H. (1997). A summary review of literature relating to workplace bullying. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7, 181-191.
- Reed, S.K. (2011). *Cognition: Théories et applications*. Bruxelles: De Boeck.
- Renzetti, C.M. et Lee, R.M. (1993). *Researching sensitive topics*. Newbury Park, California: Sage publications. 302 p.
- Robinson, J.S. et Larson, C. (2010). Are traumatic events necessary to elicit symptoms of posttraumatic stress? *Psychological Trauma: Theory, Research Practice and Policy*, 2(2), 71-76.
- Rodriguez-Munoz, A., Moreno-Jimenez, B. (2010). Post-traumatic Symptoms Among Victims of Workplace Bullying: Exploring Gender Differences and Shattered Assumptions. *Journal of Applied Social Psychology*, 40(10), 2616-2635.
- Rodriguez-Munoz, A., Moreno-Jimenez, B., Morante, M.E. et Rodriguez-Carvajal, R. (2006). Exposure to bullying and risk for posttraumatic stress disorder : Gender differences and shattered assumptions. [Résumé]. *Programme de la*

5e conférence internationale sur le bullying et le harcèlement au travail «The way forward». Dublin : Trinity College, 15-17 juin 2006.

- Rothbaum, F., Weisz, J.R., et Snyder, S. (1982). Changing the world and changing the self: A two process model of perceived control. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42, 5-37.
- Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 425-441.
- Salin, D. (2003). Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56, 1213-1232.
- Schermerhorn, J.R.Jr., Hunt, J.G., Osborn, R.N, et de Billy, C. (2006). *Comportement humain et organisation*, 2^e ed. Saint-Laurent, Québec: Erpi.
- Schuster, B. (1996). Rejection, Exclusion, and Harassment at Work and in Schools. *European Psychologist*, 1(4), 293-317.
- Scott, M. J. et Stradling, S. G. (1992). *Counselling of Post-Traumatic Stress Disorder*. London: Sage.
- Scott, M. J. et Stradling, S. G. (1994). Post-traumatic stress disorder without the trauma. *British Journal of Clinical Psychology*, 33, 71-74.
- Scott, M. J. et Stradling, S. G. (2001). Trauma, duress and stress. In N. Tehrani (Éd.), *Building a culture of respect: Managing bullying at work* (pp. 33-41). London, New York: Taylor & Francis.
- Scott, M.J. et Stradling, S.G. (2006). *Counselling for Post-Traumatic Stress Disorder*, 3^e éd. London: Sage.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York : McGraw-Hill.
- Seydl, C. (2006). A step forward : Getting to know the mobber/bully at work. [Résumé]. *Programme de la 5e conférence internationale sur le bullying et le harcèlement au travail «The way forward».* Dublin : Trinity College, 15-17 juin 2006.
- Seigne, E. (2006). Personality as a Factor in Bullying at Work. [Résumé]. *Programme de la 5e conférence internationale sur le bullying et le*

harcèlement au travail «The way forward». Dublin : Trinity College, 15-17 juin 2006.

Seligman, M.E.P. (1975). *Helplessness: On Depression, Development, and Death*. San Francisco: W.H. Freeman.

Shalev, A.Y. (2003). Psycho-biological perspectives on early reactions to traumatic events. In R. Orner et U. Schnyder (Éds.). *Reconstructiong Early Intervention After Trauma* (pp.57-64). Oxford: Oxford University Press.

Shapiro, F. (2005). *Des yeux pour guérir: EMDR: la thérapie pour surmonter l'angoisse, le stress et les traumatismes*. Paris: Seuil. 489 p.

Sheehan, M. (1999). Workplace bullying: responding with some emotional intelligence. *International Journal of manpower*, 20(1/2), 57-69.

Shin, H.H. (2005). *Institutional Safe Space and Shame Management in Workplace Bullying*. Thèse de doctorat, Université Nationale de l'Australie.

Silva, C., Desjardins, S. et Marchand, A. (2008). Validation de la version francophone de l'Échelle Diagnostique de Trouble de Stress Post-traumatique auprès d'un échantillon non clinique. *Revue Québécoise de Psychologie*, 29 (3), 239-248.

Soares, A. (2002). Quand le travail devient indécent: le harcèlement psychologique au travail. *Performances*, 3, 16-26.

Soares, A. (2006). Shattered Assumptions Resulting from Bullying at Work [Résumé]. *Programme de la 5e conférence internationale sur le bullying et le harcèlement au travail «The way forward»*. Dublin : Trinity College, 15-17 juin 2006.

Soares, A. (2006a). Bullying at work: The stress of victims and witnesses. Document inédit.

Soares, A. (2012). When darkness comes: Workplace bullying and suicidal ideation. In N. Tehrani (Éd.), *Workplace Bullying: Symptoms and solutions* (pp.67-80). New York, New York: Routeledge.

Spitzer, R.L., First, M.B., et Wakefield, J.C. (2007). Saving PTSD from itself in DSM-V. *Journal of Anxiety Disorders*, 21, 233-241.

- Stern, P.N. (1980). Grounded Theory Methodology: Its Uses and Processes. *Journal of Nursing Scholarshi*, 12(1), 20-23.
- Strandmark, M. et Hallberg, L. R-M. (2007). Being Rejected and Expelled from the Workplace: Experiences of Bullying in the Public Service Sector. *Qualitative Research in Psychology*, 4(1-2), 1-14.
- Strauss, A. et Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research*. London: Sage.
- Strauss, A. et Corbin, J. (1997). *Grounded theory in practice*. Thousand Oaks, California: Sage. 280 p.
- Strauss, A. et Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: techniques and procedures for developping grounded theory*. Thousand Oaks, California: Sage Publications. 312 p.
- Strauss, A. et Corbin, J. (2004). ... *Les fondements de la recherche qualitative*. Fribourg : Academic Press Fribourg.
- Strauss, A. et Corbin, J. (2008). *Basics of qualitative research: techniques and procedures for developping grounded theory*. Thousand Oaks, California: Sage Publications. 379 p.
- Tajfel, H. et Turner, J. (1986). The social identity theory of intergroup behavior. In S. Worchel et W. G. Austin (Éds.), *Psychology of intergroup relations* (pp. 7-24). Chicago, Illinois: Nelson Hall.
- Tehrani, N. (2004). *Workplace Trauma. Concepts, Assessment and Interventions*. New York: Brunner-Routledge.
- Tehrani, N. (2004a). Bullying: a source of chronic post traumatic stress? *British Journal of Guidance & Counseling*, 32 (3), 357-366.
- Tehrani, N. (2005). Bullying at work Beyond policies to a culture of respect. *CIPD (Chartered Institute of Personnel and Development)*. Repéré à <http://www.cipd.co.uk/hr-resources/guides/bullying-work-beyond-policies-culture-respect.aspx>
- Tehrani, N. (2012). Bullying and post-traumatic stress. In N. Tehrani (Éd.), *Workplace Bullying: Symptoms and solutions* (pp.35-50). New York, New York: Routeledge.
- Tenner, I. (2004). *Mobbing, bullying, harcelement - le désenchantement d'homo*

faber. Thèse de doctorat, Université de Genève.

- Thomas, K.W. (1992). Conflict and negotiation processes in organizations. In M.D. Dunnette et L.M. Hough (Éds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, 3, (pp.651-718). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Tracy, J., Lutgen-Sandvik, P. et Alberts, J.K. (2006). Nightmares, Demons, and Slaves: Exploring the Painful Metaphors. *Management Communication Quarterly*, 20, 148-185.
- Trépanier, S.-G., Fernet, C., et Austin, S. (2012, mars). Le harcèlement psychologique au travail : Traduction et validation canadienne-française du Negative Acts Questionnaire. *Communication présentée au congrès de la Société Québécoise de Recherche en Psychologie (SQRP)*, 23-25 mars, Sherbrooke, Canada.
- Ursin, H. et Eriksen, H.R. (2004). The cognitive activation theory of stress. *Psychoneuroendocrinology*, 29 (5), 567-592.
- Vallerand, R. (1994). *Les fondements de la psychologie sociale*. Montréal : Gaëtan Morin.
- Vartia, M. (1996). The Sources of Bullying - Psychological Work Environment and Organizational Climate. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 5, 203-215.
- Vartia, M.L. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scandinavian Journal of Work and Environmental Health*, 27, 63-69.
- Vartia, M. (2003). *Workplace Bullying - A Study on the work environment, well-being and health*. Academic Dissertation, University of Helsinki.
- Vartia, M. et Hyyti, J. (2002). Gender differences in workplace bullying among prison officers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 113-126.
- Vie, T.L., Glaso, L., et Einarsen, S. (2011). Health outcomes and self-labeling as a victim of workplace bullying. *Journal of Psychosomatic Research*, 70 (1), 37-43.
- Walsh, B.R. et Clarke, E. (2003). Post-trauma symptoms in health workers following

- physical, verbal aggression. *Work and Stress*, 17(2), 170-181.
- Weathers, F.W. (1996). Psychometric review of Clinician-Administered PTSD Scale (CAPS). In B.H. Stamm (Éd.). *Measurement of stress, trauma, and adaptation*. Lutherville, MD: Sidran Press.
- Weaver, A. (2000). Can Post-Traumatic Stress Disorder be Diagnosed in Adolescence Without a Catastrophic Stressor? A Case Report. *Clinical Child Psychology and Psychiatry*, 5(1), 77-83.
- Weiss, H.M., et Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. In B.M. Staw et L.L. Cummings (Éds.), *Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews*, 18, 1-74. Greenwich, CT: Elsevier Science/JAI Press.
- White, R. D. Jr. (2010). The Micromanagement Disease: Symptoms, Diagnosis, and Cure. *Public Personnel Management*, 39(1), 71-76.
- Williams, K. D. (1997). Social ostracism. In R. M. Kowalski (Éd.), *Aversive interpersonal behaviors* (133-170). New York: Plenum.
- Williams, K.D. (2001). *Ostracism: The power of silence*. NY: Guilford Press.
- Williams, K.D. (2007). Ostracism. *Annual Review of Psychology*, 58, 425-452.
- Williams, K.D. et Zadro, L. (2001). Ostracism: On being ignored, excluded, and rejected. In M.R. Leary (Éd.), *Interpersonal rejection* (21-53). New York: Oxford University Press.
- Williams, K.D. et Zadro, L. (2005). Ostracism: The indiscriminate early detection system. In K.D. Williams, J.P. Forgas, W. von Hippel (Eds.), *The social outcast: ostracism, social exclusion, rejection and bullying* (pp. 19-34). New York, NY : Psychology Press.
- Willness, C.R., Steel, P. et Lee, K. (2007). A meta-analysis of the antecedents and consequences of workplace sexual harassment. *Personnel Psychology*, 60, 127-162.
- Yehuda, R. (2002). Post-traumatic stress disorder. *New England Journal of Medicine*, 346 (2), 108-114.
- Young, J.E., Klosko, J.S., Weishaar, M.E. (2005). *La thérapie des schémas*.

Approche cognitive des troubles de la personnalité. Bruxelles: De Boeck.

- Zadro, L. (2004). *Ostracism: Empirical studies inspired by real-world experiences of silence and exclusion.* Thèse de doctorat, University of New South Wales.
- Zapf, D. (1999). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 1, 70-85.
- Zapf, D. et Einarsen, S. (2003). Individual antecedents of bullying. Victims and perpetrators. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf et C. Cooper (Éds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (pp. 165-184). London, New York: Taylor & Francis Books Ltd.
- Zapf, D. et Einarsen, S. (2005). Mobbing at work: Escalated conflicts in organizations. In S. Fox et P.E. Spector (Éds.), *Counterproductive behavior. Investigations of actors and targets* (pp.237-270). Washington, DC: American Psychological Association.
- Zapf, D. et Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European journal of work organisational psychology*, 10 (4), 497-522.
- Zapf, D., Knorz, C. et Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215-237.